

158

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA INFRASTRUKTURY¹⁾

z dnia 22 stycznia 2004 r.

w sprawie katalogu usług powszechnych oraz 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 późn. zm.²⁾) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Do katalogu usług powszechnych zalicza się:

- 1) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji abonenta z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług, zwanej dalej „ISDN”;
- 2) utrzymanie łącza w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 3) usługi telefoniczne realizowane poprzez:
 - a) połączenia miejscowe i strefowe,
 - b) połączenia międzystrefowe,
 - c) połączenia międzynarodowe,
 - d) połączenia do sieci ruchomych;
- 4) usługę faksu;
- 5) usługę transmisji danych w paśmie fonicznym za pomocą modemów;
- 6) usługi telefoniczne świadczone za pomocą aparatów publicznych;
- 7) usługę dostępu do Internetu dla szkół publicznych, placówek oświatowych, bibliotek i szkół wyższych;
- 8) świadczenia dodatkowe polegające na:
 - a) udzielaniu informacji o numerach abonentów,
 - b) udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych,
 - c) dostarczaniu, na pisemne żądanie abonenta, szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych.

2. Przez pojęcie głównej lokalizacji abonenta, o której mowa w ust. 1 pkt 1, rozumie się lokalizację wskazaną przez abonenta jako główną w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Wskazana może zostać lokalizacja, w której abonent posiada stałe zameldowanie, lub lokalizacja, do której abonent posiada tytuł prawny, z wyłączeniem budynków rekreacji indywidualnej, to jest budynków przeznaczonych do okresowego wypoczynku rodzinnego. W przypadku posiadania przez abonenta tytułu prawnego innego

niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci następuje po przedstawieniu przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.

§ 2. Ustala się następujące wymagania dotyczące przystępności cenowej, jakie powinny być spełnione przez operatora o znaczącej pozycji rynkowej w zakresie świadczenia usług telefonicznych w stacjonarnych publicznych sieciach telefonicznych na obszarze województwa, zwanego dalej „operatorem”:

- 1) zapewnienie abonentom wyboru opcji taryfowej zawierającej abonament, uwzględniającej ich różne możliwości ekonomiczne oraz sposoby korzystania z usług;
- 2) stosowanie ujednoczonych cen usług powszechnych ustalonych w oparciu o uśrednione koszty świadczenia usług powszechnych na obszarze objętym obowiązkiem świadczenia usług powszechnych przez operatora;
- 3) zapewnienie abonentom, w celu monitorowania przez nich wydatków ponoszonych na usługi powszechne, udogodnień i świadczeń dodatkowych takich jak:
 - a) możliwość rozłożenia na raty opłaty za przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji abonenta,
 - b) dostarczenie podstawowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych bezpłatnie z każdą fakturą oraz dostarczenie na pisemne żądanie abonenta szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych — zgodnie ze szczegółowymi wymaganiami określonymi w § 7,
 - c) możliwość nieodpłatnego zablokowania na wniosek abonenta połączeń do numerów zaczynających się na 0—700, a, w miarę możliwości technicznych, także blokowania wskazanych przez abonenta innych typów połączeń,
 - d) umożliwienie okresowego zawieszenia korzystania z usług telekomunikacyjnych.

§ 3. 1. Ustala się następujące wskaźniki jakości i dostępności usług powszechnych:

- 1) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci — średni czas od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez operatora;
- 2) liczba uszkodzeń przypadających na 100 linii głównych — średnia liczba zgłoszonych przez użytkowników w ciągu roku przypadków braku świadczenia usług lub przypadków świadczenia ich niewła-

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 oraz z 2003 r. Nr 19, poz. 165, Nr 141, poz. 1359 i Nr 232, poz. 2322).

²⁾ Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2001 r. Nr 122, poz. 1321 i Nr 154, poz. 1800 i 1802, z 2002 r. Nr 25, poz. 253, Nr 74, poz. 676 i Nr 166, poz. 1360 oraz z 2003 r. Nr 50, poz. 424, Nr 113, poz. 1070, Nr 130, poz. 1188 i Nr 170, poz. 1652.

ściwie przypadająca na każde 100 linii głównych, które powstały z przyczyn leżących po stronie operatora;

- 3) czas usunięcia uszkodzenia — średni czas oczekiwania użytkownika na przywrócenie możliwości korzystania z usług, liczony od momentu zgłoszenia uszkodzenia; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło na skutek siły wyższej;
- 4) stopa nieskutecznych wywołań — procentowy udział wywołań, które nie spowodowały zestawienia żadanego połączenia w ogólnej liczbie wywołań; wskaźnik ten oblicza się oddzielnie dla połączeń krajowych oraz międzynarodowych;
- 5) czas oczekiwania na uzyskanie połączenia — średni czas od momentu otrzymania przez sieć informacji adresowej niezbędnej do zestawienia połączenia, do momentu otrzymania przez użytkownika wywołującego zwrotnego sygnału wywołania, sygnału zajętości lub innego sygnału akustycznego, z wyłączeniem sygnału marszrutowania lub zapowiedzi słownej;
- 6) czas oczekiwania na uzyskanie połączenia z numerami usług świadczonych z udziałem personelu operatora — średni czas od momentu otrzymania przez sieć informacji adresowej wymaganej do zestawienia połączenia, do momentu zgłoszenia się personelu operatora w celu świadczenia żądanej przez użytkownika wywołującego usługi; wskaźnik nie obejmuje usług realizowanych w sposób całkowicie automatyczny;
- 7) czas oczekiwania na zgłoszenie się informacji o numerach telefonicznych — średni czas od momentu otrzymania przez sieć informacji adresowej wymaganej do zestawienia połączenia, do zgłoszenia się personelu operatora lub automatycznego systemu odpowiedzi w celu udzielenia użytkownikowi wywołującemu informacji na temat żadanego numeru;
- 8) wskaźnik sprawnych aparatów publicznych — odsetek aparatów publicznych w pełni sprawnych;
- 9) wskaźnik reklamacji faktur — odsetek zakwestionowanych w trybie reklamacji faktur w stosunku do wszystkich wystawionych faktur.

2. Usługi powszechne powinny być świadczone z zachowaniem wartości wskaźników jakości i dostępności nie gorszych niż określone w załączniku nr 1 do rozporządzenia.

3. Wartości wskaźników, o których mowa w ust. 1, powinny być obliczane przez operatora za każde półrocze oraz za każdy rok dla całego obszaru działania oraz odrębnie dla każdej strefy numeracyjnej objętej jego działalnością i przedkładane Prezesowi Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty w terminie miesiąca po zakończeniu okresu rozliczeniowego w celu opublikowania w Biuletynie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.

4. Do obliczania wartości wskaźników, o których mowa w ust. 1, stosuje się opisy wskaźników oraz metody obliczeń określone w dokumencie normalizacyj-

nym ETSI EG 201 769—1 V1.1.1., który jest udostępniany w siedzibie ministerstwa obsługującego ministra właściwego do spraw łączności.

§ 4. 1. Usługa transmisji danych w paśmie fonicznym za pomocą modemów powinna być świadczona z zachowaniem przepustowości do 56 kbit/s.

2. Usługa dostępu do Internetu dla szkół publicznych, placówek oświatowych, bibliotek i szkół wyższych powinna być świadczona z zachowaniem przepustowości co najmniej 56 kbit/s.

§ 5. 1. Usługi polegające na udzielaniu informacji o numerach abonentów powinny być świadczone przez operatora całodobowo przez 7 dni w tygodniu za pomocą telefonicznego biura numerów w sposób uwzględniający uzasadnione interesy konsumentów.

2. Usługi polegające na udzielaniu informacji o numerach abonentów mogą być świadczone, oprócz telefonicznego biura numerów, także w innej formie.

3. Realizacja usługi polegającej na udzielaniu informacji o numerach abonentów za pomocą telefonicznego biura numerów powinna być poprzedzona każdorazowo informacją głosową o wysokości opłaty za połączenie, z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

§ 6. Ustala się następujące wymagania dotyczące udogodnień dla osób niepełnosprawnych:

- 1) w placówkach obsługi klienta operator wydziela stanowiska przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych, oznaczone znakiem, którego wzór określa załącznik nr 2 do rozporządzenia;
- 2) każda placówka obsługi klienta powinna posiadać urządzenie przekazu tekstu (urządzenie faksowe, telefon komórkowy, aparat telefoniczny stacjonarny z funkcją przesyłania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) bądź komputer — w zależności od potrzeb) umożliwiające kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą, oznaczone znakiem, którego wzór określa załącznik nr 3 do rozporządzenia;
- 3) w spisie abonentów powinny zostać umieszczone przez operatora informacje o miejscach zainstalowania i rodzaju dostępnych dla osób niepełnosprawnych urządzeń końcowych;
- 4) na żądanie osób niewidomych oraz słabowidzących powinny być sporządzane przez operatora dodatkowe faktury wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki lub powinny być wysyłane pocztą elektroniczną w formacie tekstowym; żądanie powinno być potwierdzone okazaniem dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność;
- 5) w placówkach obsługi klienta osobom niewidomym oraz słabowidzącym powinien być udostępniany przez operatora regulamin świadczenia usług i cennik sporządzone w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym;

6) szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej powinien być sporządzany przy użyciu dużej czcionki lub powinien być przekazywany pocztą elektroniczną w formacie tekstowym.

§ 7. 1. Podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.

2. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informację o zrealizowanych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia, numeru wywoływanego, dnia oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie, z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

3. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, poczynwszy od bieżącego okresu rozliczeniowego, w którym abonent złożył pisemne żądanie, do okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu włącznie.

4. Abonent może jednorazowo zażądać dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych za okresy rozliczeniowe poprzedzające okres rozliczeniowy (maksymalnie do dwunastu miesięcy), w którym abonent zażądał tego świadczenia.

5. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, z zastrzeżeniem ust. 6.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych w ciągu 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez abonenta.

7. Operator za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych może pobierać opłaty kalkulowane w oparciu o uzasadnione koszty poniesione przez niego na ten cel.

§ 8. 1. Liczba aparatów publicznych, w tym przystosowanych dla osób niepełnosprawnych, przypadająca na określoną liczbę mieszkańców powinna

uwzględniać występujące na danym obszarze zapotrzebowanie na usługi telekomunikacyjne oraz wynosić średnio w skali kraju:

- 1) 2 aparaty publiczne na 1 000 mieszkańców;
- 2) 1 aparat publiczny przystosowany dla osób niepełnosprawnych na 2 000 mieszkańców.

2. W każdej gminie powinien zostać uruchomiony co najmniej jeden aparat publiczny. W przypadku zainstalowania w danej gminie tylko jednego aparatu publicznego, powinien być to aparat publiczny przystosowany dla osób niepełnosprawnych, umieszczony w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z niego osobie niepełnosprawnej poruszającej się za pomocą wózka inwalidzkiego lub korzystającej z aparatu słuchowego.

3. Operator w miarę możliwości technicznych pozytywnie rozpatruje wszystkie uzasadnione wnioski o zainstalowanie dodatkowych aparatów publicznych złożone przez właściwego wójta (burmistrza, prezydenta miasta), w przypadku gdy na terenie danej gminy istniejące aparaty publiczne nie zaspokajają zapotrzebowania ludności na usługi telekomunikacyjne.

§ 9. 1. Do dnia 31 marca 2004 r. wskaźnik jakości i dostępności świadczenia usług powszechnych, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 4, oblicza się tylko dla połączeń krajowych.

2. Wskaźniki, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 6 i 7, oblicza się od dnia 30 kwietnia 2004 r.

§ 10. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem:

- 1) § 5 ust. 3, który wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia ogłoszenia;
- 2) § 4 ust. 2 oraz § 6 pkt 4, które wchodzi w życie z dniem 31 marca 2004 r.³⁾

Minister Infrastruktury: *M. Pol*

³⁾ Niniejsze rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 19 grudnia 2002 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług powszechnych (Dz. U. Nr 234, poz. 1972), które zgodnie z art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o zmianie ustawy — Prawo telekomunikacyjne oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz. U. Nr 113, poz. 1070) traci moc z dniem wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.

Załączniki do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 22 stycznia 2004 r. (poz. 158)

Załącznik nr 1**WARTOŚCI WSKAŹNIKÓW JAKOŚCI I DOSTĘPNOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUG POWSZECHNYCH**

Lp.	Nazwa wskaźnika	Jednostki	Wartość
1	Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci	miesiące	2,5
2	Liczba uszkodzeń przypadających na 100 linii głównych w ciągu roku	sztuki	14
3	Czas usunięcia uszkodzenia	godziny	34
4	Stopa nieskutecznych wywołań: — w połączeniach krajowych — w połączeniach międzynarodowych	%	1 2,5
5	Czas oczekiwania na uzyskanie połączenia	sekundy	10
6	Czas oczekiwania na uzyskanie połączenia z numerami usług świadczonych z udziałem personelu operatora	sekundy	20
7	Czas oczekiwania na zgłoszenie się informacji o numerach telefonicznych	sekundy	25
8	Wskaźnik sprawnych aparatów publicznych	%	90
9	Wskaźnik reklamacji faktur	%	1

Załącznik nr 2**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 14 cm x 14 cm.
3. Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.

WZÓR OZNAKOWANIA URZĄDZEŃ PRZEKAZU TEKSTU W PLACÓWKACH OBSŁUGI KLIENTA,
UMOŻLIWIĄJĄCYCH KONTAKT Z OSOBĄ NIESŁYSZĄCĄ LUB NIEMÓWIĄCĄ



1. Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle.
2. Wymiary znaku powinny być nie mniejsze niż 14 cm x 14 cm.
3. Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.