

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ W SIECI SYSTEL

### II. CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

#### Moduł - Usługa telefonii stacjonarnej

##### § 1. Wstęp i definicje.

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **Usługa telefonii stacjonarnej** – usługa komunikacji interpersonalnej, w ramach której Abonentowi przydzielany jest numer geograficzny z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy;
- 2) **Usługa z Dodatkowym Świadczeniem** – Usługa telefonii stacjonarnej wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług.

##### § 2. Główne cechy Usługi telefonii stacjonarnej, poziomy jakości, spis abonentów, przejrzystość Rachunku.

1. Usługa telefonii stacjonarnej umożliwia Abonentowi wykonywanie oraz odbieranie połączeń głosowych przy pomocy Urządzenia w stałej lokalizacji Zakończenia Sieci.
2. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefonu, chyba że Umowa obejmuje przeniesienie numeru telefonu z sieci innego operatora.
3. Dla Usługi telefonii stacjonarnej Dostawca usług gwarantuje minimalny poziom jakości tej Usługi obejmujący:
  - 1) czas realizacji połączenia - 10 sekund;
  - 2) prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia - 1%;
  - 3) opóźnienie w wywołaniu połączenia – 5 sekund.
4. Dostawca usług nie gwarantuje minimalnych poziomów jakości Usługi telefonii stacjonarnej.
5. W ramach Usługi telefonii stacjonarnej Dostawca usług:
  - 1) zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy;
  - 2) z uwagi na brak możliwości technicznych, nie zapewnia dostępu do informacji o lokalizacji dzwoniącego do Abonenta użytkownika końcowego;
  - 3) w zależności od wybranej przez Abonenta taryfy, może w Opłacie Abonamentowej gwarantować stały pakiet minut wliczonych do tej Opłaty, po przekroczeniu którego naliczane będą dodatkowe opłaty za połączenia.
6. Abonent może weryfikować poziom wykorzystania Usługi w Panelu Użytkownika, za pośrednictwem którego może uzyskać aktualne informacje o ilości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych. Informacja o wykorzystanych jednostkach taryfikacyjnych Usługi telefonii stacjonarnej obejmuje stan wykorzystania tej usługi najpóźniej sprzed 48 godzin.
7. Dostawca usługi powiadomi Abonenta o:
  - 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu;
  - 2) całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej - niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
8. Obowiązek, o którym mowa w ustępie powyżej, uznaje się za wykonany, jeżeli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od odpowiednio: zbliżającego się osiągnięcia limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej lub całkowitego wykorzystania tego limitu.
9. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane są połączenia. Lokalizacja ta pokrywa się z adresem Lokalu. Z uwagi na technologię świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej i konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe, Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej wyłącznie pod adresem Lokalu. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania.
10. Abonent będący osobą fizyczną, może wyrazić zgodę na zamieszczenie jego danych w publicznie dostępnym spisie abonentów prowadzonym przez Dostawcę usług. Dane zawarte w spisie w zakresie Usługi telefonii stacjonarnej ograniczone są do:
  - 1) numeru Abonenta lub identyfikującego go znaku;
  - 2) nazwiska i imion Abonenta;
  - 3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się Lokal, w którym wykonano Zakończenie Sieci.
11. Dostawca usług może udostępniać Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Lokal danego Abonenta.
12. Wraz z Rachunkiem, Dostawca usług doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii stacjonarnej, zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.
13. Na żądanie Abonenta, Dostawca usług doręczy Abonentowi, który ma przydzielony numer, odpłatnie szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii stacjonarnej, zawierający informacje o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

# INFORMACJE PRZEDUMOWNE

14. Szczegółowy wykaz będzie doręczany Abonentowi począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
15. Szczegółowy wykaz zostanie doręczony Abonentowi wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
16. Na żądanie Abonenta, Dostawca usług w terminie 14 dni doręcza mu odpłatnie szczegółowy wykaz Usług telefonii stacjonarnej obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.

## § 3. Usługi z Dodatkowym Świadczeniem.

1. Na żądanie Abonenta Dostawca usług:
  - 1) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
  - 2) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
  - 3) umożliwienia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
2. Dostawca usług nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług z Dodatkowym Świadczeniem dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Dostawca usług będzie zobowiązany do:
  - 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego. Obowiązek poinformowania Abonenta o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego;
  - 2) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta).
3. Abonent może wybrać jeden z czterech progów kwotowych: 0,00 zł; 35,00 zł; 100,00 zł; 200,00 zł. Jeżeli Abonent nie wskaże Dostawcy usług progu kwotowego, Abonentowi zostanie automatycznie przydzielony próg kwotowy w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
4. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi z Dodatkowym Świadczeniem, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych usług informacje, o:
  - 1) numerze wykorzystanym do świadczenia Usługi z Dodatkowym Świadczeniem;
  - 2) informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów;
  - 3) informację o możliwości złożenia żądania nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub przychodzących z takich numerów, wychodzących na numery poszczególnych Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub przychodzących z takich numerów oraz określenia progu kwotowego.

## § 4. Przeniesienie Usługi telefonii stacjonarnej do innego Lokalu, przeniesienie numeru.

1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru telefonu jest uciążliwe. Numer telefonu może być zmieniony przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci Dostawcy usług na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego.
3. Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej może żądać przy zmianie dostawcy tej usługi, przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na obszarze geograficznym. Uprawnienie to nie ma zastosowania o przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
4. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że zrzekł się tego prawa.
5. Za przeniesienie przydzielonego numeru Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.
6. W celu realizacji przez Abonenta uprawnienia do przeniesienia przydzielonego numeru do Sieci Dostawcy usług, Abonent składa u dotychczasowego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej wnioski w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, zawierający:
  - 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL – jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
  - 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze,
  - 3) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej,
  - 4) żądanie przeniesienia przydzielonego numeru,
  - 5) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku,
  - 6) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej,
  - 7) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej,

# INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 8) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.
7. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej w ust. 6:
  - 1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że niezuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia. Uzupełnienie wniosku może obejmować w szczególności podanie danych osób reprezentujących Abonenta niebędącego osobą fizyczną w zakresie imienia i nazwiska, PESEL albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, albo numer paszportu lub karty pobytu;
  - 2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
8. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
9. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia do przeniesienia numeru:
  - 1) przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej przez Dostawcę usługi wskazanego w Umowie,
  - 2) Dostawca usług doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.
10. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą – o ile nierozpoczęcie świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej nastąpiło z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy tej usługi, a wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent postanowi inaczej.
11. Abonent, realizując wobec Dostawcy usług uprawnienie do przeniesienia przydzielonego mu numeru do sieci innego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
  - 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia,
  - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
  - 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
12. Jeżeli przeniesienie numeru do sieci innego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą, wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 11 staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
13. W sytuacji, o której mowa w ust. 12, Dostawca usług wznowi lub będzie kontynuować świadczenie Usługi telefonii stacjonarnej na dotychczasowych warunkach, do czasu przeniesienia numeru w taki sposób, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi telefonii stacjonarnej nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
14. Jeżeli nie doszło do przeniesienia numeru w terminie uzgodnionym przez Abonenta z nowym dostawcą usług Usługi telefonii stacjonarnej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonych według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. Odszkodowanie to nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru.
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej jako dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej do dnia przeniesienia numeru lub do dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy.

## **§ 5. Prezentacja identyfikacji linii wywołującej.**

1. Dostawca usług umożliwiając prezentację identyfikacji Zakończenia Sieci, z którego inicjowane jest połączenie, zapewnia za pomocą prostych środków:
  - 1) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwość jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
  - 2) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
  - 3) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywoływany - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
2. Dostawca usługi zapewniając prezentację identyfikacji Zakończenia Sieci, do której zostało skierowane połączenie, jest obowiązany zapewnić Abonentowi wywoływanyemu możliwość eliminacji za pomocą prostych środków, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.
3. Dostawca usługi zapewniając automatyczne przekazywanie wywołań, jest obowiązany zapewnić Abonentowi możliwość zablokowania za pomocą prostych środków automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Urządzenia końcowego Abonenta.