



Załącznik  
do Uchwały nr 22/14  
Zarządu Spółki Telefony Podlaskie S.A.  
z dnia 31.03.2014 r.

**Regulamin świadczenia**  
**usług telekomunikacyjnych**  
**o charakterze powszechnym**  
**przez**  
**Spółkę Telefony Podlaskie S.A.**

czerwiec 2014

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. w Sokołowie Podlaskim, ul. Wolności 44, wydany na podstawie art. 59 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami).

## **ROZDZIAŁ 1. Postanowienia ogólne**

### § 1

Usługi telekomunikacyjne o charakterze powszechnym świadczone są przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

### § 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament telefoniczny** – opłata za możliwość korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej i świadczonych w niej usług.
2. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą Spółka Telefony Podlaskie S.A. zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. **Biuro Obsługi Klienta** - wewnętrzna komórka organizacyjna Spółki Telefony Podlaskie S.A. zwana w niniejszym Regulaminie BOK.
4. **Cennik** - Cenniki usług PSTN świadczonych przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
5. **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywanym zawodem.
6. **Kaucja** – kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi telekomunikacyjne wykonane przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. na rzecz Abonenta.
7. **Lokal** – miejsce, w którym świadczona jest usługa, wskazane przez Abonenta na wniosku.
8. **Okres rozliczeniowy** – przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec Spółki Telefony Podlaskie S.A., za który wystawiona jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne.
9. **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
10. **Tytuł prawny** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
11. **Umowa** - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Spółką Telefony Podlaskie S.A. a Abonentem.
12. **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci.
13. **Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej.
14. **Usługa powszechna** – zestaw usług telekomunikacyjnych dostępny dla ogółu Użytkowników końcowych w stacjonarnych publicznych sieciach telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
15. **Wnioskodawca** – osoba składająca wniosek o zawarcie Umowy.
16. **Zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej.

## **ROZDZIAŁ 2. Rodzaje i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych**

### § 3

Spółka Telefony Podlaskie S.A. na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie:

1. przyłącza urządzenia końcowe do swojej sieci,
2. zapewnia stały dostęp do swojej sieci,
3. realizuje połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci ruchomych, obejmujące

- także zapewnienie transmisji do faksu oraz transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet,
4. umożliwi dostęp do informacji o numerach Abonentów oraz udostępni spisy swoich Abonentów,
  5. świadczy udogodnienia dla osób niepełnosprawnych,
  6. dostarcza, na żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz wykonanych mu usług telekomunikacyjnych,
  7. świadczy usługi telefoniczne za pomocą aparatów publicznych.

#### § 4

Abonenci Spółki Telefony Podlaskie S.A. otrzymują pełną informację o zasadach świadczenia usług przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.

#### § 5

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. nieodpłatnie publikuje w spisach abonentów dane zawierające imię i nazwisko lub nazwę Abonenta, adres i numer jego urządzenia końcowego.
2. Abonent może nieodpłatnie zastrzec, aby jego dane określone w ust. 1 nie były publikowane i podawane przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. do wiadomości innych osób.
3. Zastrzeżony numer nie jest uwidoczniiony na fakturach wystawianych przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.

#### § 6

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. zapewnia poufność informacji o świadczonych na rzecz Abonenta usługach oraz ich treści.
2. Osobom trzecim udziela się informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach w przypadkach przewidzianych prawem.

#### § 7

1. Na życzenie Abonenta Spółka Telefony Podlaskie S.A. zawieszka świadczenie usług telefonicznych na okres do 3 miesięcy, nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od daty zawarcia Umowy.
2. Abonent powinien wystąpić do Spółki Telefony Podlaskie S.A. z wnioskiem o zawieszenie świadczenia usług telefonicznych z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem (3 dni robocze). Za czasowe zawieszenie usług telefonicznych Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty – w dniu składania wniosku – w wysokości określonej w Cenniku.
3. Przez okres zawieszenia usług telefonicznych, Abonent jest zwolniony z obowiązku uiszczenia miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę. Ponowne rozpoczęcie świadczenia usług telefonicznych dokonywane jest bezpłatnie.

### **ROZDZIAŁ 3. Umowa o świadczenie usług**

#### **I. Postanowienia ogólne**

#### § 8

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez wnioskodawcę warunków określonych w Regulaminie.
2. W Umowie, o której mowa w ust. 1, Spółka Telefony Podlaskie S.A. zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, w szczególności do terminowego uiszczenia opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cenniki są nieodpłatnie przekazywane wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta jak również podawane do publicznej wiadomości.

#### § 9

1. W imieniu Spółki Telefony Podlaskie S.A. Umowę zawierają osoby upoważnione do reprezentowania Spółki albo upoważniony pracownik jednoosobowo na mocy stosownego pełnomocnictwa.
2. Wnioskodawca może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

## § 10

1. Wniosek o zawarcie Umowy składa się na formularzu Spółki Telefony Podlaskie S.A. w Biurze Obsługi Klienta lub na ręce upoważnionego pracownika.
2. Jeżeli wniosek nie został sporządzony na formularzu Spółki Telefony Podlaskie S.A. lub zawiera braki, Biuro Obsługi Klienta wzywa do uzupełnienia braków. W takim przypadku za datę złożenia wniosku przyjmuje się datę złożenia wniosku prawidłowo sporządzonego.
3. Biuro Obsługi Klienta wydaje potwierdzenie przyjęcia wniosku na życzenie Klienta.

## II. Warunki zawarcia Umowy

### § 11

1. Umowa jest zawierana w terminie 30 dni od daty złożenia wniosku do Spółki Telefony Podlaskie S.A.
2. Spółka Telefony Podlaskie S.A. może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli wnioskodawca nie spełnia warunków określonych w Regulaminie albo w ustawie Prawo telekomunikacyjne, a w szczególności:
  - a) braku możliwości technicznych świadczenia usługi,
  - b) rozwiązania przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z winy Abonenta,
  - c) pozostawania w opóźnieniu z płatnościami za wykonane na rzecz Abonenta usługi telekomunikacyjne.

### § 12

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. może żądać od Abonenta złożenia kaucji w wysokości uzgodnionej przez Strony, jeżeli po stronie Abonenta zachodzą przesłanki określone w § 11 pkt 2 lit. b), c).
2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności. Spółka Telefony Podlaskie S.A. ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji.
3. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
4. Kaucja ulega niezwłocznemu zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Spółka Telefony Podlaskie S.A. nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet należnych opłat tytułu Umowy.

### § 13

1. Umowa może być zawarta z osobą posiadającą tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, a także zameldowaną w lokalu, w którym ma być zainstalowane urządzenie końcowe.
2. W celu zawarcia Umowy wnioskodawca zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny oraz dokumenty potwierdzające okoliczności, o których mowa w ust. 1.
3. Wniosek uważa się za cofnięty w przypadku, gdy w ciągu miesiąca od daty złożenia wniosku, wnioskodawca nie przystąpi do zawarcia Umowy.

## III. Warunki realizacji Umowy

### § 14

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. rozpoczyna świadczenie telekomunikacyjnych usług powszechnych w terminie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia telekomunikacyjnych usług powszechnych jest uiszczenie przez wnioskodawcę jednorazowej opłaty z tytułu przyłączenia urządzenia końcowego do sieci telekomunikacyjnej.
3. Z tytułu niedotrzymania z winy Spółki Telefony Podlaskie S.A. określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia powszechnych usług telekomunikacyjnych Abonentowi, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Spółki Telefony Podlaskie S.A. odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, obowiązującej w dniu zawarcia Umowy.

### § 15

Po zawarciu Umowy upoważniony pracownik Spółki Telefony Podlaskie S.A. instaluje zakończenie sieci w lokalu bądź na nieruchomości Abonenta i przyłącza je do sieci telekomunikacyjnej Spółki Telefony

Podlaskie S.A.

#### § 16

1. Urządzenia końcowe oznaczone są numerami służącymi do ich identyfikacji.
2. Numer urządzenia końcowego może być zmieniony na wniosek Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
3. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z tego numeru jest uciążliwe.
4. Zmiany numeru urządzenia końcowego może dokonać Biuro Obsługi Klienta w przypadku, gdy jest to konieczne ze względów technicznych, po uprzednim zawiadomieniu Abonenta na trzy miesiące przed przewidywanym terminem zmiany numeru.

#### § 17

Do sieci telekomunikacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A. mogą być włączane urządzenia końcowe, które posiadają dokument lub znak potwierdzający, że urządzenie spełnia zasadnicze wymagania, wskazane w art. 152 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

#### § 18

Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w urządzeniach końcowych, będących własnością Spółki Telefony Podlaskie S.A., zainstalowanych u Abonenta, dokonują wyłącznie upoważnieni pracownicy Spółki Telefony Podlaskie S.A.

#### § 19

Spółka Telefony Podlaskie S.A. dokonuje okresowych przeglądów stanu technicznego urządzeń końcowych. Abonent powinien wyrazić zgodę na sprawdzenie przez upoważnionych pracowników Spółki Telefony Podlaskie S.A. stanu urządzeń końcowych, w uzgodnionym wcześniej z nim terminie przeprowadzenia czynności sprawdzających, a pracownicy oddelegowani w celu przeprowadzenia tych czynności okazali identyfikatory. Odmowa udostępnienia lokalu w celu dokonania przeglądu stanu technicznego urządzeń końcowych uprawnia Spółkę Telefony Podlaskie S.A. do natychmiastowego odstąpienia od Umowy i świadczenia usług.

#### § 20

Abonent jest zobowiązany do zawiadomienia Spółki Telefony Podlaskie S.A. o zmianach danych oraz do dostarczenia informacji potrzebnych do umieszczenia w wydawanych przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. spisach telefonicznych.

### **IV. Zmiana Umowy**

#### § 21

1. Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu przez strony.
2. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności, po uiszczeniu przez Abonenta należności za zrealizowane usługi.

#### § 22

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. jest zobowiązana, na pisemny wniosek Abonenta, dokonać przeniesienia urządzenia końcowego, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. Spółka Telefony Podlaskie S.A. informuje Abonenta o przewidywanym terminie zmiany miejsca zainstalowania urządzenia końcowego, w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
3. W okresie oczekiwania na zmianę miejsca zainstalowania urządzenia końcowego, od chwili zaprzestania świadczenia usług telefonicznych nie pobiera się opłat abonamentowych.
4. Za przeniesienie urządzenia końcowego pobiera się opłaty wynikające z Cennika.

### **V. Przekazanie uprawnień, wygaśnięcie, rozwiązanie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych**

#### § 23

1. Abonent może przekazać uprawnienia z Umowy osobie zameldowanej w lokalu lub posiadającej tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie zainstalowane jest urządzenie końcowe.
2. Przekazanie następuje przez złożenie w Biurze Obsługi Klienta oświadczenia podpisanego przez Abonenta i osobę przejmującą uprawnienia. W oświadczeniu należy wskazać datę, od której następuje przejście uprawnień.
3. Spółka Telefony Podlaskie S.A. nie realizuje przekazania uprawnień w przypadku zaległych opłat za świadczone usługi.

#### § 24

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, za trzydziestodniowym wypowiedzeniem, przez złożenie w Spółce Telefony Podlaskie S.A. oświadczenia w formie pisemnej ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
2. Spółka Telefony Podlaskie S.A. może:
  - 1) ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, w pierwszej kolejności nie będących usługami powszechnymi, utrzymując świadczenie usług nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywania połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usług telekomunikacyjnych przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy,
  - 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
3. Spółka Telefony Podlaskie S.A. może rozwiązać Umowę z Abonentem, któremu ograniczono lub zawieszono świadczenie usług telekomunikacyjnych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
  - 1) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 14 dni, w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne,
  - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług, w przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 2, w terminie 7 dni od dnia wezwania.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 3, Spółka Telefony Podlaskie S.A. wysyła listem poleconym wezwania do określonego zachowania.
5. Z dniem rozwiązania Umowy Spółka Telefony Podlaskie S.A. wyłącza urządzenie końcowe.

#### § 25

1. Usługi telekomunikacyjne mogą być ponownie świadczone Abonentowi po uregulowaniu należnych Spółce Telefony Podlaskie S.A. opłat wraz z odsetkami za opóźnienie lub po zastosowaniu się do wezwania.

#### § 26

1. Umowa wygasa wskutek :
  - 1) upływu okresu, na który została zawarta,
  - 2) śmierci Abonenta,
  - 3) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem,
  - 4) wymeldowania się Abonenta, utraty tytułu prawnego do zajmowanej nieruchomości lub utraty uprawnień do zajmowania lokalu, w którym zainstalowana jest stacja telefoniczna,
  - 5) nie udostępnienia przez Abonenta, w terminie uzgodnionym ze Spółką Telefony Podlaskie S.A. lokalu lub nieruchomości w celu zainstalowania urządzenia końcowego,
  - 6) nie uiszczenia opłaty za przyłączenie urządzenia końcowego do sieci telekomunikacyjnej.
2. W razie stwierdzenia okoliczności wymienionych w ust. 1, Spółka Telefony Podlaskie S.A. wyłącza urządzenie końcowe.

### **ROZDZIAŁ 4. Odpowiedzialność**

#### § 27

Spółka Telefony Podlaskie S.A. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym Prawem telekomunikacyjnym:

1. za każdy dzień przerwy (24 godziny) w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo

Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy,

2. odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin,
3. niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

#### § 28

W ramach obsługi serwisowej Spółka Telefony Podlaskie S.A. zapewnia Abonentowi:

1. przygotowanie łącza do dokonania aktywacji usług telefonicznych w ramach możliwości technicznych;
2. okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzenie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek;
3. możliwość telefonicznej obsługi technicznej przez całą dobę pod numerem zgłoszeniowym podanym na stronie [www.telefonypodlaskiesa.pl](http://www.telefonypodlaskiesa.pl) oraz fakturze VAT za usługi telekomunikacyjne.

### **ROZDZIAŁ 5. Opłaty**

#### § 29

1. Abonent jest obowiązany do uiszczania opłat określonych w Cenniku:
  - 1) jednorazowej opłaty z tytułu przyłączenia urządzenia końcowego do sieci telekomunikacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A.,
  - 2) opłaty stałej miesięcznej (abonamentowej),
  - 3) opłaty za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego urządzenia końcowego, niezależnie od tego, kto zlecał usługę lub z niej korzystał,
  - 4) opłaty za inne usługi i czynności świadczone na wniosek Abonenta lub za jego zgodą.
2. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień.

#### § 30

Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. Dopuszcza się ustalanie innych okresów rozliczeniowych.

#### § 31

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. informuje na piśmie Abonenta o zmianie Cennika, w przypadku podwyższenia cen, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.
2. Zmiana wysokości opłat za usługi telekomunikacyjne nie stanowi zmiany Umowy.

#### § 32

1. Opłatę jednorazową z tytułu przyłączenia urządzenia końcowego do sieci Abonent jest obowiązany uiszczyć w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Opłata o której mowa w ust. 1, pobierana jest w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.
3. Opłaty za pozostałe usługi pobierane są na podstawie faktur wystawionych przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. Dla Abonentów korzystających z kilku urządzeń końcowych Spółka Telefony Podlaskie S.A. może wystawiać fakturę zbiorczą.
4. W fakturach za usługi telekomunikacyjne wykazuje się:
  - a. stałą miesięczną opłatę za miesiąc, za który wystawiona została faktura,
  - b. opłaty za usługi wykonane w miesiącu poprzedzającym miesiąc, w którym wystawiona została faktura.

#### § 33

1. Faktury z tytułu opłat wymienionych w § 32 pkt.2 i pkt.3 dostarczane są w formie przesyłki listowej lub bezpośrednio przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
2. Abonent zobowiązany jest do uregulowania faktury w terminie 14 dni od dnia

- wystawienia faktury.
3. Fakturę można uregulować:
    - 1) w kasie Spółki Telefony Podlaskie S.A.,
    - 2) przelewem bankowym na konto Spółki Telefony Podlaskie S.A. wskazane w fakturze,
    - 3) przekazem bankowym lub pocztowym na konto Spółki Telefony Podlaskie S.A. wskazane w fakturze, przy czym opłaty z tytułu przekazu ponosi płatnik faktury,
  4. Abonent może wpłacić w kasie Spółki Telefony Podlaskie S.A. kwotę dowolnej wysokości tytułem rozliczeń na poczet przyszłych faktur.
  5. Wpłaconą kwotę Spółka Telefony Podlaskie S.A. rozlicza w kolejnych fakturach, podając każdorazowo Abonentowi stan salda.
  6. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, dotyczącej wysokości opłat wykazanych w fakturze, zawiesza zapłatę spornej kwoty pod warunkiem:
    - 1) wniesienia opłaty w wysokości średniej z trzech miesięcy poprzedzających kwestionowany okres,
    - 2) wniesienia opłaty w wysokości 1/3 (słownie: jednej trzeciej) kwoty wykazanej w fakturze w przypadku, gdy nie jest możliwe obliczenie średniej, o której mowa w pkt 1.
  7. Zawieszenie zapłaty, o której mowa w ust. 6, trwa do czasu zakończenia postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w rozdziale 4 niniejszego Regulaminu.

#### § 34

1. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat pobiera się odsetki ustawowe.
2. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty faktury. Odsetki nalicza się w dniu zapłaty przez Abonenta zaległej należności (częściowej lub całkowitej) licząc stan przeterminowania od dnia wyznaczonego jako termin płatności.
3. W przypadku gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty.
4. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym i uwzględniana w wyliczeniu kwoty do zapłaty określonej w następnej fakturze.
5. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetek nie pobiera się.

#### § 35

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Spółki Telefony Podlaskie S.A. W przypadku dokonania wpłaty w kasie Spółki Telefony Podlaskie S.A. – dzień dokonania wpłaty.

### **ROZDZIAŁ 6. Reklamacje**

#### § 36

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.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A.:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A., albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),



- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A.
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług.
4. 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 dotyczącej niedotrzymania 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,
  - 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
  - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 7,
  - 9) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, 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.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka organizacyjna Spółki Telefony Podlaskie S.A. rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki Telefony podlaskie S.A., ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Spółka Telefony Podlaskie S.A. w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
11. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
  - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 4 pkt 8,
  - 5) 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 art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
  - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. 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 – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Spółka Telefony Podlaskie S.A. potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Spółka Telefony Podlaskie S.A. potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
17. Przepisu ust. 15 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Spółka Telefony Podlaskie S.A. potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Spółka Telefony Podlaskie S.A. potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 oraz ust. 13 i 14 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
19. Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Spółka Telefony Podlaskie S.A., na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

20. Reklamujący, w porozumieniu z Spółką Telefony Podlaskie S.A., określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Spółka Telefony Podlaskie S.A. ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
21. Spółka Telefony Podlaskie S.A. nie jest obowiązana do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

## **ROZDZIAŁ 7. Postanowienia końcowe**

### § 37

W sprawach nie uregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16.07.2004 r. (Dz.U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

### § 38

Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie Regulaminu nie wypowiedzą Umowy o korzystanie z abonamentu telefonicznego, Spółka Telefony Podlaskie S.A. świadczy usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Regulaminie.

### § 39

Abonent jest zobowiązany do poinformowania Spółki Telefony Podlaskie S.A. o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na Umowę, w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

### § 40

Z dniem 7 czerwca 2014 roku traci moc Regulamin wykonywania usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. z dnia 4 lutego 2009 r.

### § 41

Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 czerwca 2014 roku.