

Usługa powszechna

Usługa powszechna stanowi zestaw usług telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych, świadczonych z wykorzystaniem dowolnej technologii, z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, które powinny być dostępne na terytorium RP (art. 81 pt.tel.).

Zestaw usług telekomunikacyjnych: przyłączenie do sieci stacjonarnej umożliwiające m.in. komunikację głosową i przesyłanie danych (dostęp do sieci Internet); utrzymanie łącza; połączenia telefoniczne; informacja o numerach; udostępnianie spisu, aparaty publiczne

Obowiązek nałożony na przedsiębiorcę wyznaczonego, dopłata w przypadku nierentowności

W czasach telefonii komórkowej zmniejszyło się znaczenie usługi powszechnej ...

23

Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług

Art. 105 pr.tel.

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust. 5, 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 telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje **zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej**.
-

24

Reklamacja

Art. 106 pr.tel.

1. Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej.
2. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie **30 dni** od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
3. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata, o której mowa w art. 80 ust. 2, podlega zwrotowi (opłata za biling szczegółowy).

Można dochodzić roszczeń przed sądem lub polubownie po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.

Spory cywilne między konsumentem a dostawcą usług są rozstrzygane **polubownie** przez Prezesa UKE (art. 109 pr.tel).

25

Tajemnica telekomunikacyjna – pojęcie, zakres

Art. 159 ust. 1 pr.tel. -

Tajemnica komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych (tajemnica telekomunikacyjna) obejmuje:

- 1) **dane dotyczące użytkownika**, z zastrzeżeniem art. 161 ust. 2;
- 2) **treść indywidualnych komunikatów**;
- 3) **dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym **dane lokalizacyjne**, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika;
- 4) **dane o lokalizacji**, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
- 5) **dane o próbach uzyskania połączenia** między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.

26

Tajemnica telekomunikacyjna – pojęcie, zakres

2. **Zakazane jest** zapoznawanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną **przez osoby inne niż nadawca i odbiorca komunikatu**, chyba że:

- 1) będzie to przedmiotem usługi lub będzie to niezbędne do jej wykonania;
- 2) nastąpi za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane te dotyczą;
- 3) dokonanie tych czynności jest niezbędne w celu rejestrowania komunikatów i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej;
- 4) będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych ustawą lub przepisami odrębnymi.

Do stosowania **podśłuchu** uprawnione są służby (np. policja) na podstawie kpk lub ustaw szczególnych

27

Tajemnica telekomunikacyjna – pojęcie, zakres

3. Z wyjątkiem przypadków określonych ustawą, ujawnianie lub przetwarzanie treści albo danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną narusza obowiązek zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej.

4. Przepisów ust. 2 i 3 nie stosuje się do komunikatów i danych ze swojej istoty jawnych, z przeznaczenia publicznych lub ujawnionych postanowieniem sądu wydanym w postępowaniu karnym, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odrębnych przepisów.

Art. 160 pr.tel.

1. Podmiot uczestniczący w wykonywaniu działalności telekomunikacyjnej w sieciach publicznych oraz podmioty z nim współpracujące są obowiązane do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. (...)

3. Osoba, która korzystając z urządzenia radiowego lub końcowego, zapoznała się z **komunikatem dla niej nieprzeznaczonym**, jest obowiązana do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Przepisy art. 159 ust. 3 i 4 stosuje się odpowiednio.

28

Tajemnica telekomunikacyjna – pojęcie, zakres

Art. 161. ust. 1. Z zastrzeżeniem ust. 2, treści lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej "przetwarzaniem", dotyczą usługi świadczonej użytkownikowi albo są niezbędne do jej wykonania.

Przetwarzanie w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.

2. Przetwarzanie danych osobowych użytkownika - innych niż wskazane w art. 159 ust. 1 pkt 2-5 - będącego osobą fizyczną odbywa się na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych.

3. Oprócz danych, o których mowa w ust. 2, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może, **za zgodą użytkownika** będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także numery telefonów kontaktowych.

29

Prezentacja identyfikacji zakończenia sieci oraz blokada tej usługi

Dodatkowe usługi prezentacji/blokady prezentacji identyfikacji (art. 171 pr.tel)

- ❖ prezentacją identyfikacji linii wywołującej /CLIP/
- ❖ blokada prezentacji linii wywołującej /CLIR/
- ❖ prezentacja identyfikacji linii wywoływanej /COLP/
- ❖ blokada prezentacji linii wywoływanej /COLR/

Eliminacja prezentacji identyfikacji linii wywołującej może być **anulowana** na żądanie służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, a także uprawnionych podmiotów właściwych w sprawach obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego

30