

KOMUNIKAT SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ W ŁASINIE

SZANOWNI ABONENCI !

Spółdzielnia Mieszkaniowa w Łasinie informuje, że z dniem 08.06.2014 r. wejdzie w życie

REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPU USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W ZAKRESIE TELEWIZJI KABLOWEJ PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ W ŁASINIE UL. KONARSKIEGO 16, 86-320 ŁASIN.

Obowiązek wprowadzenia nowego regulaminu wynika z wprowadzenia nowego rozporządzenia reklamacyjnego - Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej Dz.U.2014.284

W związku z tym Spółdzielnia informuje, że ma obowiązek zmiany regulaminu w zakresie reklamacji i podania abonentom publicznie tych zmian do wiadomości z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Co czyni poniżej. Rozporządzenie wejdzie w życie z dniem 08.06.2014r.

Jednocześnie Spółdzielnia informuje o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Zmiana taka uprawnia abonenta zgodnie z art.60a ust. 3a ustawy Prawo telekomunikacyjne do wypowiedzenia umowy a jeśli korzystał z ulgi zobowiązuje do jej zwrotu.

W regulaminie wprowadzono następujące zmiany:

§ 14 Powód reklamacji

Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

§ 15 Procedura składania reklamacji

1. Reklamacja może być złożona w siedzibie BOA.
2. Reklamacja może być złożona w formie:

1) pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników Dostawcy usług – w siedzibie BOA albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

2) ustnej - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt. 1.

3) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę usług.

3. 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, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. a Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej Dz.U.2014.284.

6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. b Rozporządzenia.

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;
podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników Dostawcy usług nie spełnia warunków określonych w ust. 3, 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.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, 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

6. 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. Reklamację złożoną po upływie terminu tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 16 Odpowiedź na reklamację.

1. Jednostka Dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. 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 § 4 ust. 1 pkt 8 Rozporządzenia.

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.

3. 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.

4. 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 usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

§ 17 Forma odpowiedzi na reklamację i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług 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.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług 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, Dostawca usług 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.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 2 i 3, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 6 ust. 3 Rozporządzenia (winny zawierać elementy potwierdzenia przyjęcia reklamacji) oraz § 7 ust. 2 i 3 pkt 1 Rozporządzenia (winny zawierać elementy odpowiedzi na reklamację), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

Rozdział IX. Postępowanie mediacyjne lub polubowne.

§ 17 otrzymuje oznaczenie § 18.

Łasin 3.04.2014 r.

Zarząd
Spółdzielni Mieszkaniowej