

# Regulamin przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej

Wersja z dnia 01.03.2019 r.

## § 1

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004r.- Prawo Telekomunikacyjne (tj. Dz.U z 2018r., poz. 1954 ze zm.), abonent, któremu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych przydzielony został numer z planu numeracji krajowej przeznaczony do korzystania z usług telekomunikacyjnych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
2. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - a. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Polkomtel,
  - b. Agent telemarketingowy – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej (posiadająca Regon), zobowiązana na mocy umowy zawartej z Polkomtel do zawierania w imieniu Polkomtel umów o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru oraz do przyjmowania w imieniu Polkomtel Wniosków o przeniesienie numeru do sieci Polkomtel,
  - c. Dotychczasowy Dostawca Usług - dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej świadczy aktualnie Klientowi/Klientowi usługi przedpłaconej, usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem przydzielonego numeru telefonicznego, który Klient/Klient usługi przedpłaconej zamierza przenieść do sieci Polkomtel,
  - d. Klient – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z innym niż Polkomtel dostawcą usług, z wyłączeniem Klienta usługi przedpłaconej,
  - e. Klient usługi przedpłaconej – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej przez dokonanie czynności faktycznych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z innym niż Polkomtel dostawcą usług,
  - f. Nowy Dostawca Usług – inny niż Polkomtel dostawca usług, z którym Abonent zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru, który zamierza przenieść z sieci Polkomtel,
  - g. Okres promocyjny – okres obowiązywania Umowy/umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej zawartej z Dotychczasowym Dostawcą Usług, wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych, w trakcie którego rozwiązanie tej umowy związane jest z prawem do żądania od Klienta/Abonenta roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania tej umowy,
  - h. Polkomtel - POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00zł, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601(opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl),
  - i. Punkt sprzedaży (obsługi) - salon firmowy Polkomtel, sklep firmowy Polkomtel, punkt obsługi Klientów/Abonentów lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów, w którym oferowane są usługi telekomunikacyjne świadczone przez Polkomtel,
  - j. Regulamin - niniejszy Regulamin przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej,
  - k. Rozporządzenie – Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz. U z 2018r., poz. 2324),
  - l. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie której Polkomtel zobowiązuje się do przyłączenia do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków w niej określonych,
  - m. Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r.- Prawo Telekomunikacyjne (tj.Dz.U z 2018r., poz. 1954 ze zm.),
  - n. Wniosek o przeniesienie numeru - składany w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub za pośrednictwem Agenta telemarketingowego pisemny wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru do sieci Polkomtel, zgodny z wzorem obowiązującym w Polkomtel.

## § 2

### ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ KLIENTA DO POLKOMTEL O ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH Z PRZENIESIENIEM PRZYDZIELONEGO NUMERU

1. Klient występuje do Polkomtel z Wnioskiem o przeniesienie numeru składanym za pośrednictwem Punktu sprzedaży (obsługi) lub Agenta telemarketingowego, który uprzednio skierował do Klienta propozycję przeniesienia numeru do sieci Polkomtel.
2. Wniosek o przeniesienie numeru powinien zawierać również oświadczenie Klienta o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług oraz oświadczenie o udzieleniu Polkomtel pełnomocnictwa do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
3. We Wniosku o przeniesienie numeru Klient dokonuje wyboru trybu przeniesienia numeru do Polkomtel, tj.:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z Dotychczasowym Dostawcą Usług,
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z Dotychczasowym Dostawcą Usług, wskazując konkretną datę przeniesienia numeru. W takim przypadku Wniosek o przeniesienie numeru powinien zostać złożony maksymalnie na 120 dni przed planowaną datą przeniesienia,
  - c) na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług. W takim przypadku Wniosek o przeniesienie numeru powinien zostać złożony maksymalnie na 120 dni przed końcem Okresu promocyjnego.
4. W przypadku złożenia wniosku o przeniesienie numeru nie na wzorze udostępnionym przez Polkomtel bez wymaganych danych i oświadczeń, w tym tych z pkt 2 i 3 niniejszego paragrafu, Polkomtel zawiadamia o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że jego nieuzupełnienie spowoduje jego pozostawienia bez rozpatrzenia.
5. Na podstawie Wniosku o przeniesienie numeru Polkomtel występuje do Dotychczasowego Dostawcy Usług o przeniesienie przydzielonego Klientowi numeru do sieci Polkomtel.
6. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Wniosku o przeniesienie numeru Polkomtel niezwłocznie zawiera z Klientem umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru, po uprzednim uzgodnieniu z Klientem miejsca i terminu zawarcia tej umowy.
7. W zawartej umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawieranej z przeniesieniem przydzielonego numeru wskazany zostanie termin rozpoczęcia świadczenia usług.
8. W dniu przeniesienia numeru Polkomtel informuje Klienta o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany przez Klienta we Wniosku o przeniesienie numeru oraz niezwłocznie przesyła potwierdzenie przeniesienia numeru.
9. Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług dłuższej niż 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0<sup>00</sup> a 6<sup>00</sup>, chyba że Klient wyraził w zawartej umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawieranej z przeniesieniem przydzielonego numeru, zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.
10. W przypadku wyboru przez Klienta trybu przeniesienia numeru do sieci Polkomtel bez zachowania okresu wypowiedzenia lub przed upływem końca okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług, Dotychczasowy Dostawca Usług może żądać od Klienta zaspokojenia roszczeń wynikających z Ustawy oraz zawartej z Klientem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

## § 3

### ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ KLIENTA USŁUGI PRZEDPŁACONEJ DO POLKOMTEL O ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH Z PRZENIESIENIEM PRZYDZIELONEGO NUMERU

1. Klient usługi przedpłaconej występuje do Polkomtel z Wnioskiem o przeniesienie numeru, składanym za pośrednictwem Punktu sprzedaży (obsługi) lub Agenta telemarketingowego, który uprzednio skierował do Klienta usługi przedpłaconej propozycję przeniesienia numeru do sieci Polkomtel.
2. Wniosek o przeniesienie numeru powinien zawierać oświadczenie Klienta usługi przedpłaconej o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług oraz oświadczenie o udzieleniu Polkomtel pełnomocnictwa do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
3. W przypadku złożenia wniosku o przeniesienie numeru nie na wzorze udostępnionym przez Polkomtel bez wymaganych danych i oświadczeń, w tym tych z pkt 2 niniejszego paragrafu, Polkomtel zawiadamia o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że jego nieuzupełnienie spowoduje jego pozostawienia bez rozpatrzenia.
4. Na podstawie Wniosku o przeniesienie numeru Polkomtel występuje do Dotychczasowego Dostawcy Usług o przeniesienie przydzielonego Klientowi usługi przedpłaconej numeru do sieci Polkomtel.

5. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Wniosku o przeniesienie numeru Polkomtel niezwłocznie zawiera z Klientem usługi przedpłaconej umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru, po uprzednim uzgodnieniu z Klientem usługi przedpłaconej miejsca i terminu zawarcia tej umowy.
6. W zawartej umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawieranej z przeniesieniem przydzielonego numeru wskazany zostanie termin rozpoczęcia świadczenia usług.
7. W dniu przeniesienia numeru Polkomtel informuje Klienta usługi przedpłaconej o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany przez Klienta usługi przedpłaconej we Wniosku o przeniesienie numeru oraz niezwłocznie przesyła potwierdzenie przeniesienia numeru.
8. Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług dłuższej niż 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0<sup>00</sup> a 6<sup>00</sup>, chyba że Klient usługi przedpłaconej wyraził w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawieranej z przeniesieniem przydzielonego numeru, zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.

#### **§ 4**

##### **ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ ABONENTA DO NOWEGO DOSTAWCY USŁUG O PRZENIESIENIE PRZYDZIELONEGO NUMERU Z SIECI POLKOMTEL**

1. Abonent występuje do Nowego Dostawcy Usług z wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci Polkomtel.
2. Polkomtel, po otrzymaniu informacji o zainicjowaniu procesu przeniesienia numeru przez Nowego Dostawcę Usług, niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili otrzymania tej informacji, zawiadamia Abonenta o rozpoczęciu procesu przenoszenia numeru.
3. Abonent, który chce zachować dotychczasowy numer powinien się skontaktować bezpośrednio z Działem Obsługi Klienta pod nr tel. 601102601 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent ), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
4. Abonent ma prawo złożyć rezygnację z przeniesienia numeru najpóźniej 2 dni przed planowaną datą przeniesienia.
5. W przypadku gdy Abonent nie zawrze lub odstąpi od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru zawartej w Nowym Dostawcą Usług, Polkomtel nie ma podstaw do przeniesienia numeru do Nowego Dostawcy Usług - w takim przypadku numer nie może zostać przeniesiony, a Umowa nie rozwiązuje się.
6. W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru do Nowego Dostawcy Usług bez zachowania okresu wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy przed upływem Okresu promocyjnego, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Polkomtel opłaty w wysokości równej opłacie abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy powiększonej o karę umowną/ulgę, o ile taka przysługuje zgodnie z Umową.

#### **§5**

##### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Informacje na temat uprawnień określonych w art. 71 Ustawy oraz wzory Wniosku o przeniesienie numeru, są dostępne w Punktach sprzedaży (obsługi). Informacji tych udzielają także Agenci telemarketingowi.
2. Zgodnie z art. 71 b ust. 2 Ustawy, w przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej w wysokości ¼ sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
3. Zgodnie z art. 71 b ust.3 Ustawy, w przypadku przeniesienia numeru bez zgody abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości ½ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej w wysokości ½ sumy doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
4. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 i 3 powyżej, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia:
  - a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust.2 powyżej,
  - b) aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust.3 powyżej.
5. W celu uzyskania dodatkowych informacji Abonent lub Klient/Klient usługi przedpłaconej może kontaktować się bezpośrednio z Działem Obsługi Klienta pod nr tel. 601102601 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent lub Klient/Klient usługi przedpłaconej), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) lub z Agentem telemarketingowym, który skierował do Klienta/Klienta usługi przedpłaconej propozycję przeniesienia numeru do sieci Polkomtel.
6. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy Kodeks cywilny, Ustawy i Rozporządzenia.