

REGULAMIN PRZENOSZENIA NUMERU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, na jakich Telestrada S.A., realizuje uprawnienia Abonenta wynikające z art. 73 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) w zakresie zmiany dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do sieci/z sieci Telestrada z zastrzeżeniem, że usługi te nie obejmują przenoszenia numerów telefonów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telefonicznymi.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 10.12.2021 r.

§ 2 DEFINICJE

1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy zawartej z Telestrada S.A., o świadczenie usług.
2. **Biuro Obsługi Klienta** - wydzielona w strukturze organizacyjnej Telestrada S.A. komórka powołana do obsługi Abonentów.
3. **Dzień roboczy** - dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. **Dotychczasowy Dostawca Usług** - dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, inny niż Telestrada, który na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych świadczy dotychczas Abonentowi usługi z wykorzystaniem przydzielonego numeru telefonicznego, który Abonent zamierza przenieść w związku z zawarciem z Telestrada S.A. Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
5. **Nowy Dostawca Usług** - inny niż Telestrada S.A., dostawca usług telekomunikacyjnych, z którym Abonent zawarł Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru z Telestrada do tego nowego dostawcy usług.
6. **Regulamin** - niniejszy Regulamin przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy usług świadczonych w publicznej sieci telekomunikacyjnej.
7. **Rozporządzenie** - Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych z dnia 11 grudnia 2018 r.
8. **Telestrada S.A.** - z siedzibą w Warszawie 02-284, przy Alei Krakowskiej 22A, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000279791, NIP 544-10-14-413, REGON 006229011, kapitał zakł. 1.014.500,00 PLN, zwana dalej „Telestrada”.
9. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
10. **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004r. - Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
11. **Wniosek** - wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru, opisany w paragrafie 3 punkt 4 niniejszego Regulaminu.

§3 ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAWARCIA UMOWY O ŚWIADCZENIE PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH Z PRZENIESIENIEM PRZYDZIELONEGO NUMERU DO TELESTRADA S.A.

1. Abonent występuje do Telestrada S.A. z Wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru.
2. Abonent składa Wniosek w formie pisemnej lub dokumentowej. Wyboru formy złożenia Wniosku Abonent dokonuje spośród form oferowanych przez Telestrada.
3. W przypadku gdy Wniosek składany jest w formie dokumentowej, Telestrada utrwała i doręcza Abonentowi treść złożonego Wniosku na trwałym nośniku.
4. Wniosek zawiera w szczególności następujące dane:
- 4.1 w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) numer PESEL, jeżeli go posiada albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego UE albo Konfederacji Szwajcarskiej — numer paszportu lub karty pobytu,
 - c) adres korespondencyjny, w przypadku złożenia wniosku w formie pisemnej;
- 4.2 w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
 - a) nazwę,
 - b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze,
 - c) siedzibę i adres korespondencyjny - w przypadku złożenia Wniosku w formie pisemnej;
- 4.3 przydzielony numer lub numery telefonów, o przeniesienie których wnioskuje Abonent;
- 4.4 firmę lub nazwę Dotychczasowego Dostawcy Usług oraz nowego dostawcy;
- 4.5 adres, pod który zostanie przeniesiony numer telefonu - w przypadku Abonentów będących stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
- 4.6 wybrany przez Abonenta sposób poinformowania go o rozpoczęciu świadczenia usług:
 - a) telefonicznie,
 - b) za pomocą wiadomości tekstowej (SMS),
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - d) przy użyciu innego środka porozumiewania się na odległość, jeśli będzie dostępny w Telestrada.
- 4.7 tryb przeniesienia numeru:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z Dotychczasowym Dostawcą Usług,
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z Dotychczasowym Dostawcą Usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia, przy czym termin ten nie może przypadać później niż ostatniego dnia okresu wypowiedzenia,
 - c) na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
- 4.8 oświadczenie o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług w trybie, o którym mowa w ust. 4.7 pkt a i b.
- 4.9 oświadczenie o udzieleniu Telestrada pełnomocnictwa do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Abonenta Umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług;
5. W przypadku, gdy Wniosek nie spełnia warunków określonych w pkt 4, Telestrada zawiadamia Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie Wniosku spowoduje pozostawienie Wniosku bez rozpatrzenia.
6. Termin na rozpatrzenie Wniosku przez Telestrada wynosi odpowiednio:
 - 6.1 6 godzin przypadających w dzień roboczy, gdy Abonent będący stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej składa Wniosek osobiście w jednostce organizacyjnej Telestrada;
 - 6.2 1 dzień roboczy, gdy Abonent będący stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej składa Wniosek osobiście w jednostce organizacyjnej Telestrada;
 - 6.3 3 dni robocze, gdy Abonent będący stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej składa Wniosek w sposób inny niż określony w pkt 6.1;
 - 6.4 5 dni roboczych, gdy Abonent będący stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej składa Wniosek w inny sposób niż określony w pkt 6.2.

- od momentu złożenia Wniosku.
- 7. Telestrada zawiadamia Abonenta o terminie przeniesienia przydzielonego numeru lub o przyczynie odmowy przeniesienia numeru.
- 8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Wniosku, Telestrada niezwłocznie zawiera z Abonentem Umowę z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usług przez Telestrada powinien być zgodny z terminem rozwiązania Umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
- 9. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje z dniem rozwiązania Umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
- 10. Przeniesienie numeru, na wyraźne żądanie Abonenta zawarte we Wniosku, następuje nie później niż w terminie:
 - a) 1 dnia roboczego - w przypadku Abonentów korzystających z usługi przedpłaconej lub będących stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej lub
 - b) 7 dni roboczych - w przypadku Abonentów będących stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej
- od dnia zawarcia Umowy albo w późniejszym terminie, w trakcie trwania dotychczasowej Umowy, wskazanym przez Abonenta.
- 11. Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych dłuższej niż:
 - a) 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0⁰⁰ a 6⁰⁰ - w przypadku Abonentów będących stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej lub
 - b) 24 godziny, liczone od określonego w Umowie, dnia rozpoczęcia świadczenia tych usług - w przypadku Abonentów będących stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej,
 - chyba, że Abonent wyraził w Umowie zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.
- 12. Abonent może zrezygnować z przeniesienia przydzielonego numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając stosowne oświadczenie do Dotychczasowego Dostawcy Usług lub Telestrada.
- 13. Telestrada informuje Abonenta o rozpoczęciu świadczenia usług w dniu przeniesienia przydzielonego numeru w sposób wskazany we Wniosku oraz doręcza potwierdzenie przeniesienia numeru.
- 14. Oświadczenia składane przez Telestrada w imieniu Abonenta uznaje się za doręczone Dotychczasowemu Dostawcy Usług w momencie wprowadzenia do systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
- 15. Telestrada niezwłocznie zawiadamia Abonenta, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia w przypadku:
 - 15.1 Uzyskania informacji o zwieszeniu realizacji uprawnień, o którym mowa w art. 71 ust.1 Ustawy;
 - 15.2 Gdy lokalizacja wnioskującego Abonenta, będącego stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej, znajduje się:
 - a) Poza obszarem sieci telekomunikacyjnej operatora, do którego zapewnia przyłączenie Telestrada,
 - b) Na obszarze geograficznym innym niż lokalizacja, w której przydzielono Abonentowi numer geograficzny.
- 16. Do Abonenta korzystającego z usługi przedpłaconej świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej stosuje się odpowiednio przepisy w paragrafie 3 pkt 1-5, punkt 6.1 i punkt 6.3, punkt 7, punkt 11 a), punkt 12, punkt 13, punkt 14, 15.1 niniejszego Regulaminu.

§ 4 ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ ABONENTA DO NOWEGO DOSTAWCY USŁUG O PRZENIESIENIE PRZYDZIELONEGO NUMERU Z SIECI TELESTRADA S.A.

1. Telestrada weryfikuje zgodność danych przekazanych przez Nowego Dostawcę Usług z danymi zarejestrowanymi w systemach Telestrada i w przypadku zgodności przystępuje do realizacji przeniesienia numeru.
2. 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 Telestrada opłaty w wysokości równej opłacie abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy powiększonej o karę umowną, o ile taka przysługuje zgodnie z Umową.
3. Po otrzymaniu informacji o zainicjowaniu procesu przeniesienia numeru przez Nowego Dostawcę Usług, Telestrada niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili otrzymania tej informacji zawiadamia Abonenta o rozpoczęciu procesu przeniesienia numeru przez:
 - 3.1. wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer podlegający przeniesieniu lub inny numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, wskazując dane o których mowa w paragrafie 3, punkt 4.4 – w przypadku Abonenta będącego stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej lub
 - 3.2. wykonanie połączenia telefonicznego na numer podlegający przeniesieniu lub wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer kontaktowy wskazany przez Abonenta, o ile wcześniej go podał, wskazując dane, o których mowa w paragrafie 3, punkt 4.4 – w przypadku Abonenta będącego stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
- 3.3. Obowiązek, o którym mowa w paragrafie 4, punkt 3.2, w zakresie wykonania połączenia telefonicznego, uważa się za zrealizowany, jeżeli Telestrada wykonała co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili otrzymania informacji o zainicjowaniu procesu przeniesienia numeru przez Nowego Dostawcę Usług.
4. Abonent może zrezygnować z przeniesienia przydzielonego numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając stosowne oświadczenie do Telestrada lub Nowego Dostawcy Usług.
5. Do Abonenta korzystającego z usługi przedpłaconej świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej stosuje się odpowiednio przepisy w § 4 punkt 3.1, niniejszego Regulaminu.

§ 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zawiadomienia, o których mowa w paragrafie 3, punkt 5, punkt 7 oraz punkt 15, a także potwierdzenie, o którym mowa w paragrafie 3 punkt 13, Telestrada doręcza Abonentowi na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej złożony został Wniosek.
2. Na żądanie Abonenta wyrażone w momencie złożenia Wniosku, Telestrada doręcza zawiadomienia, o których mowa w paragrafie 3, punkt 5, punkt 7 oraz punkt 15, a także potwierdzenie, o którym mowa w paragrafie 3 punkt 13, na piśmie na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Telestrada umożliwi korzystanie z takiego środka.
3. Zgodnie z art.71 b Ustawy, w przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru z Telestrada do nowego dostawcy, Abonentowi przysługuje od Telestrada jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 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.
4. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta do sieci Telestrada, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w sieci Telestrada Abonentowi przysługuje od Telestrada jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
5. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w paragrafie 5, pkt. 3 i 4 powyżej, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
 - a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w punkcie 3;
 - b) aktywacji numeru w sieci Dotychczasowego Dostawcy Usług lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci Telestrada w przypadku, o którym mowa w punkcie 4.



6. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, przepisy Rozporządzenia, Ustawy oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.