

4. Zabezpieczenie wszystkich należności obciążających przesyłkę następuje w formie jej zajęcia oraz sprzedaży jej zawartości mającej charakter majątkowy.

5. Przechowywanie zajętej przesyłki oraz sprzedaż jej zawartości dokonywana jest przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej.

§ 3. 1. O zajęciu przesyłki oraz zamiarze sprzedaży jej zawartości jednostka organizacyjna Poczty Polskiej zawiadamia nadawcę przesyłki listem poleconym. W przesłanym zawiadomieniu określa się ponadto czas i miejsce przeprowadzenia sprzedaży.

2. Sprzedaż może nastąpić nie wcześniej niż po upływie 14 dni od daty doręczenia zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

3. Jeżeli zawartość przesyłki stanowią przedmioty ulegające łatwo zepsuciu, sprzedaż można dokonać niezwłocznie po odmowie uiszczenia przez adresata należności obciążających przesyłkę, bez obowiązku zawiadomienia o tym nadawcy.

§ 4. Po upływie terminu określonego w zawiadomieniu, o którym mowa w § 3 ust. 2, jednostka organizacyjna Poczty Polskiej dokona sprzedaży zawartości przesyłki, a o jej wyniku powiadomi nadawcę.

§ 5. 1. Z kwot uzyskanych ze sprzedaży zawartości przesyłki jednostka organizacyjna Poczty Polskiej po-

trąca należne jej opłaty i zwrot kosztów przeprowadzenia sprzedaży, a pozostałą kwotę przekazuje nadawcy przesyłki.

2. W odniesieniu do kwot, o których mowa w ust. 1, nie przekazanych nadawcy stosuje się przepisy dekretu z dnia 18 września 1954 r. o likwidacji nie podjętych depozytów i nie odebranych rzeczy (Dz. U. Nr 41, poz. 184 i z 1964 r. Nr 16, poz. 94).

§ 6. 1. Nie sprzedana zawartość przesyłki, lub jej część, podlega nieodpłatnemu przekazaniu instytucjom prowadzącym działalność charytatywną lub komisyjnemu zniszczeniu, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Przesyłki zawierające dokumenty stanowiące dobra osobiste lub dokumenty przedstawiające wartość archiwalną — nie podlegają zniszczeniu.

§ 7. Do korespondencji pisemnej znajdującej się w zajętej przesyłce stosuje się przepis art. 48 ustawy z dnia 23 listopada 1990 r. o łączności (Dz. U. z 1995 r. Nr 117, poz. 564).

§ 8. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Minister Łączności: A. Zieliński

## 309

### ROZPORZĄDZENIE MINISTRA ŁĄCZNOŚCI

z dnia 28 maja 1996 r.

#### w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym.

Na podstawie art. 71 ust. 5 ustawy z dnia 23 listopada 1990 r. o łączności (Dz. U. z 1995 r. Nr 117, poz. 564) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja,
- 2) szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2. 1. Reklamacją jest zgłoszenie przez osobę fizyczną lub prawną, która zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym, zwaną dalej „abonentem”, roszczenia o odszkodowanie od podmiotów świadczących te usługi, zwanych dalej „operatorami”, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,

2. Za reklamację uważa się również zgłoszenie, które wprawdzie nie zawiera roszczenia o odszkodowanie, lecz prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości:

- 1) w wypadku niedziałania stacji telefonicznej lub telegraficznej przez okres trwający jednorazowo dłużej niż 3 dni wskutek uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej lub innej awarii,
- 2) w innych sytuacjach uniemożliwiających lub utrudniających abonentowi korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

3. W wypadkach, o których mowa w ust. 2, zgłoszenie powinno być dokonane we właściwej jednostce organizacyjnej — telefonicznie, ustnie do protokołu lub korespondencyjnie. Przyjmujący zgłoszenie telefonicznie jest obowiązany potwierdzić je, podając swoje imię i nazwisko oraz numer służbowy.

§ 3. 1. Reklamacje w sprawach usług telekomunikacyjnych mogą być w szczególności wnoszone w wypadkach:

- 1) przerwy w korzystaniu z abonamentu stacji telefonicznej, telegraficznej oraz z abonamentu miejsco-

wego łącza telekomunikacyjnego, trwającej jedno-razowo dłużej niż 3 dni,

2) przerwy w korzystaniu z abonamentu międzymiastowego łącza telekomunikacyjnego, wynoszącej w ciągu miesiąca ponad 24 godziny,

3) wadliwego rozliczenia usługi.

2. Reklamacje mogą być wnoszone w ciągu 12 miesięcy, licząc od dnia następnego odpowiednio po:

1) ustaniu przerwy w korzystaniu z usługi,

2) otrzymaniu rachunku za usługę.

§ 4. 1. Reklamacja może być wniesiona w każdej jednostce organizacyjnej operatora, która obowiązana jest przestać ją bezzwłocznie do jednostki organizacyjnej, która wykonała usługę będącą przedmiotem reklamacji.

2. Reklamacja powinna być złożona przez abonenta na piśmie i zawierać przedstawienie okoliczności uzasadniających roszczenie oraz podpisana przez reklamującego. Jeżeli abonent nie może sporządzić pisma reklamującego, to jednostka organizacyjna operatora sporządza notatkę, którą powinien podpisać reklamujący.

3. Złożona reklamacja podlega wpisowi do ewidencji w dzienniku reklamacji prowadzonym przez jednostkę organizacyjną, która wykonała usługę.

§ 5. 1. Reklamacja powinna być załatwiona w ciągu 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być załatwiona, należy o tym niezwłocznie powiadomić reklamującego, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin załatwienia.

2. Jednostka organizacyjna operatora udziela odpowiedzi w formie pisemnej. Odpowiedź ta powinna zawierać:

1) nazwę jednostki organizacyjnej,

2) powołanie podstawy prawnej,

3) rozstrzygnięcie,

4) datę i informację o możliwościach odwołania oraz wskazanie organu odwoławczego,

5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

3. Odpowiedź na reklamację odmawiająca odszkodowania w całości lub w części powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 6. 1. W wypadku negatywnego załatwienia reklamacji odwołanie wnosi się do organu odwoławczego, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 4, w ciągu 14 dni od daty doręczenia pisma, za pośrednictwem jednostki organizacyjnej załatwiającej reklamację w I instancji.

2. Jednostka organizacyjna operatora po otrzymaniu odwołania może zmienić swoją decyzję, w szczególności gdy zachodzi okoliczność błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy wyszły na jaw nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy załatwianiu reklamacji. Jeżeli jednostka organizacyjna operatora nie zmieni swojej decyzji, to w terminie 7 dni przekazuje odwołanie, wraz z aktami sprawy, organowi odwoławczemu.

3. Odpowiedź przestana reklamującemu w wyniku rozpatrzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym powinna zawierać stwierdzenie, że została wyczerpana droga postępowania reklamacyjnego i że reklamującemu przysługuje prawo dochodzenia roszczenia w postępowaniu sądowym.

4. W wypadku pozytywnego załatwienia reklamacji organ odwoławczy zwraca akta sprawy do jednostki organizacyjnej, wraz z poleceniem wykonania decyzji podjętej w wyniku odwołania, powiadamiając jednocześnie reklamującego o wyniku załatwienia reklamacji, wysokości przyznanego odszkodowania oraz formie przekazania należności.

§ 7. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Minister Łączności: *A. Zieliński*

## 310

### ROZPORZĄDZENIE MINISTRA OBRONY NARODOWEJ

z dnia 24 maja 1996 r.

**zmieniające rozporządzenie w sprawie utworzenia oraz ustalenia siedzib i terytorialnego zasięgu działania wojewódzkich sztabów wojskowych i wojskowych komend uzupełnień.**

Na podstawie art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 21 listopada 1967 r. o powszechnym obowiązku obrony Rze-

czypospolitej Polskiej (Dz. U. z 1992 r. Nr 4, poz. 16, Nr 40, poz. 174 i Nr 54, poz. 254, z 1994 r. Nr 43, poz. 165