

## Jak i gdzie złożyć reklamację telekomunikacyjną?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 01, lipiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 31501

---

Jeśli masz problemy z Twoim telefonem lub problemy z dostępem do Internetu, poniżej znajdziesz sposoby ich rozwiązania. Przede wszystkim jednak...

### 1. Skontaktuj się z Twoim operatorem telekomunikacyjnym albo dostawcą Internetu

Postaraj się omówić Twój problem z operatorem telekomunikacyjnym albo dostawcą usług internetowych. Najczęściej jest to najszybsza droga do pomyślnego rozwiązania problemu. Jeśli to nie pomoże, wówczas...

### 2. Wnieś oficjalną reklamację do Twego dostawcy usług telekomunikacyjnych

#### 2.1. Jak wnieść reklamację?

Reklamację możesz złożyć telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika firmy lub pisemnie. Możesz ją złożyć w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług. Jeśli składasz reklamację:

- ustnie do protokołu – osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy jest zobowiązana przepisami do potwierdzenia na piśmie, że ją przyjęła,
- telefonicznie - operator, jest zobowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni. Potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie napisać nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem Twojej reklamacji.

**UWAGA!** Potwierdzenie to nie jest wymagane, jeśli operator udzieli Ci odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu jej telefonicznego złożenia.

Jeśli wolisz napisać do operatora – możesz wysłać list, faks lub skorzystać z poczty elektronicznej. Operator jest obowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni. Potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie napisać nazwę, adres i numer telefonu do swojej jednostki organizacyjnej, która zajmuje się rozpatrzeniem Twojej reklamacji.

**UWAGA!** Potwierdzenie to nie jest wymagane, jeśli operator udzieli Ci odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu jej otrzymania.

**UWAGA!** Prawo określa dokładne wymagania, jakie powinna spełniać oficjalna reklamacja do operatora. Upewnij się, czy Twoja reklamacja zawiera wymagane prawem następujące elementy:

- imię i nazwisko (lub nazwę firmy),
- adres zamieszkania (lub siedziby firmy),
- określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
- przedstawianie okoliczności uzasadniających reklamację,
- Twój numer ewidencyjny (znajdziesz na rachunku, albo w podpisanej przez Ciebie umowie) ewentualnie nadany numer reklamacji (jeśli ponownie zwracasz się w tej samej sprawie),
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - jeśli reklamujesz niedotrzymanie terminu zapisanego w umowie,

## Jak i gdzie złożyć reklamację telekomunikacyjną?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 01, lipiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 31501

---

- wysokość kwoty odszkodowania, jeśli żądasz od operatora jej wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – tylko w wypadku, jeśli żądasz od operatora konkretnej kwoty odszkodowania,
- Twój podpis ( jeśli zgłaszasz reklamację pisemnie).

Tutaj znajdziesz [rozporządzenie Ministra Infrastruktury z 1.10.2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej](#).

Jeśli przesłana reklamacja nie będzie zawierała wszystkich formalnych elementów – operator poprosi Cię o ich uzupełnienie w terminie nie krótszym niż 7 dni i poda Ci dane, które musisz uzupełnić. Jeśli ich nie uzupełnisz w podanym terminie, operator zignoruje Twoją reklamację.

Jeśli reklamujesz wysokość rachunku telefonicznego, to nie zwalnia Cię to z konieczności opłacania rachunków.

**PAMIĘTAJ!** Reklamacje możesz wnieść w każdym oddziale firmy, który obsługuje jej klientów. Twój operator ma 30 dni, aby udzielić Ci odpowiedzi. Jeśli jej nie udzieli w tym terminie - oznacza to, że uznał Twoją reklamację.

### **2.2. W jakim terminie można wnieść reklamację?**

Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo w ciągu 12 miesięcy od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Pamiętaj, że jeśli składając skargę, domagasz się również przesłania Ci szczegółowego wydruku połączeń (tzw. billingów) operator nie jest zobowiązany do przechowywania ich przez okres dłuższy niż 12 miesięcy.

### **2.3. Co powinna zawierać odpowiedź?**

Odpowiedź operatora powinna zawierać:

- nazwę jednostki, która rozpatruje Twoją reklamację,
- podstawę prawną,
- rozstrzygnięcie (pozytywne/negatywne) Twojej reklamacji,
- określenie wysokości kwoty i terminu wpłaty na Twoje konto – jeśli operator uznał Twoją reklamację za zasadną,
- określenie wysokości kwoty i terminu wpłaty na Twoje konto – jeśli operator uznał Twój wniosek o odszkodowanie za zasadny,
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, (jeśli skargę składa osoba fizyczna informacje o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem konsumenckim),
- podpis upoważnionego pracownika reprezentującego firmę, wraz z podaniem jego stanowiska służbowego.

## Jak i gdzie złożyć reklamację telekomunikacyjną?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 01, lipiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odśłony: 31501

---

Jeśli operator nie uznał Twojej reklamacji, jego odpowiedź powinna zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, a także powinna być doręczona Tobie przesyłką poleconą.

Twój operator ma 30 dni, aby udzielić Ci odpowiedzi. Jeśli jej nie udzieli w tym terminie - oznacza to, że uznał Twoją reklamację.

### **2.4. Jakie przysługuje Ci odszkodowanie?**

Prawo telekomunikacyjne standardowo określa wysokość odszkodowania na 1/15 abonamentu za każdy dzień, w którym pozbawiono Cię łączności. Jeśli przerwa w łączności trwała krócej niż 36 godzin w ciągu miesiąca, operator nie musi Ci płacić odszkodowania.

Niezależnie od powyższego, występując do operatora z reklamacją możesz określić wysokość odszkodowania lub innej należności, jeśli uważasz, że w wyniku braku łączności poniosłeś wymierne straty, których wysokość jesteś w stanie udowodnić – możesz żądać od operatora innej kwoty, aniżeli określona w ustawie. Jeśli nie będziesz w stanie wskazać związku straty z wysokością żądanego przez Ciebie odszkodowania – operator wykorzysta to i odrzuci Twoje roszczenia finansowe.

Jeżeli przy składaniu reklamacji nie określisz wysokości odszkodowania – wówczas operator policzy Twoje odszkodowanie zgodnie z zapisami Prawa telekomunikacyjnego. Jeśli po otrzymaniu odpowiedzi od operatora nadal uważasz, że Twoja skarga nie została właściwie rozpatrzona....

### **3. Wnieś sprawę do sądu powszechnego albo daj sobie jeszcze jedną szansę...**

Możesz wnieść Twój spór z operatorem do sądu powszechnego, właściwego dla miejsca podpisania umowy albo zwrócić się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o mediację w Twoim sporze z operatorem. Nowe prawo telekomunikacyjne daje Ci możliwość znalezienia wspólnego rozwiązania sporu w sposób szybszy i tańszy niż wniesienie sprawy do sądu powszechnego. Warunkiem jest jednak zgoda obu stron na rozwiązanie problemu. Jeśli operator nie wyrazi zgody, albo Ty w pewnym momencie zrezygnujesz z chęci mediowania – pozostanie już tylko poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu.

Jak rozpocząć mediację? Nie wymagamy specjalnych formularzy! Po prostu opisz nam precyzyjnie i zwięźle Twój problem. Jeżeli masz dokumenty, które potwierdzają Twoje argumenty (dowody wpłaty, odpowiedź od operatora, zawiadomienie do prokuratury o popełnieniu przestępstwa, etc) to dołącz je do Twojego wniosku. Wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego, jak również załączniki do wniosku nie podlegają opłacie skarbowej.

Jeśli wnioskodawca jest pełnomocnikiem innej osoby - wówczas musi oprócz przesłania samego pełnomocnictwa uiścić dodatkową opłatę skarbową w wysokości 17 zł. Zwolnienie z opłaty skarbowej następuje jeżeli pełnomocnictwo udzielane jest małżonkowi, wstępnemu, zstępnemu, rodzeństwu lub też, gdy dokumenty stwierdzające udzielenie pełnomocnictwa (oraz ich odpisy, wypisy lub kopie) poświadczone będą notarialnie lub przez uprawniony organ. Opłata skarbową za pełnomocnictwo powinna być przesłana na numer konta Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy Dzielnicy Wola: 54 1030 1508 0000 0005 5003 6045. W przelewie należy wpisać z jakiego tytułu opłata jest wnoszona. Potwierdzenie przelewu należy dołączyć do składanych dokumentów.

## Jak i gdzie złożyć reklamację telekomunikacyjną?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 01, lipiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 31501

---

Oprócz opisu sprawy we wniosku powinno być obowiązkowo zawarte:

- oświadczenie o Twojej zgodzie na polubowne zakończenie sporu w trakcie mediacji,
- satysfakcjonująca Cię propozycja rozstrzygnięcia sporu (pamiętaj, że jeśli oczekujesz dodatkowego odszkodowania za poniesione wymierne straty – musisz dołączyć dokumenty potwierdzające wysokość poniesionych strat),
- oświadczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego,
- pełnomocnictwo dla Ciebie, jeśli występujesz w imieniu innej osoby.

Jeśli Twój wniosek będzie niekompletny, Urząd wezwie Cię do jego uzupełnienia. Postępowanie mediacyjne prowadzone jest wyłącznie korespondencyjnie. Nie wymaga to od Ciebie poświęcania cennego czasu i pojawiania się dodatkowo na jakiegokolwiek rozprawie. Zawsze otrzymasz kopie pisma skierowanego w Twojej sprawie do Operatora.

W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu. Naturalnie przekazuje operatorowi Twoje oczekiwania co do najlepszego sposobu zakończenia sporu. Prezes UKE może też wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.

Operator może w wyznaczonym terminie skontaktować się z Tobą telefonicznie i w ten najprostszy sposób zaproponować Ci rozwiązanie problemu. Dzięki temu możesz sprawdzić także Twoje zdolności negocjacyjne. Pamiętaj, że operatorom zależy na Twoim zadowoleniu i utrzymaniu Ciebie jako stałego klienta.

Wynik mediacji może być także niekorzystny. Operator nie wyrazi zgody na polubowne zakończenie sporu, albo odrzuci Twoje roszczenie i przedstawi swój punkt widzenia. Wówczas Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, zwłaszcza jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy. Wtedy pozostanie Ci jeszcze dochodzenie Twoich racji przed sądem powszechnym. Nie prowadzimy dwa razy postępowania mediacyjnego w tej samej sprawie, ani w wypadkach, gdy spór został już rozstrzygnięty przez sąd powszechny lub sąd polubowny. Samo postępowanie mediacyjne trwa przeciętnie około 2 miesięcy.

W razie wątpliwości...

### 4. Skontaktuj się z Urzędem Komunikacji Elektronicznej

Jeżeli masz wątpliwości lub pytania, możesz się z nami skontaktować następująco:

- Telefonicznie: 22 53 49 493
- Faks: 22 53 49 195
- [Napisz skargę do UKE](#) (UKE nie udziela odpowiedzi na zapytania bez podanego adresu zamieszkania)
- Departament Rynku Detalicznego Komunikacji Elektronicznej, Urząd Komunikacji Elektronicznej, ul. M. Kasprzaka 18/20, 01-211 WARSZAWA

## **Jak i gdzie złożyć reklamację telekomunikacyjną?**

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 01, lipiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 31501

---

Osobiście można składać jedynie skargę na funkcjonowanie Urzędu. Aby wnieść skargę na Operatora lub rozpocząć postępowanie mediacyjne – należy złożyć wniosek w Kancelarii Urzędu lub jego Delegaturze.

Wszystkie skargi i wnioski kierowane do Urzędu, również te przesyłane drogą elektroniczną, powinny zawierać adres zamieszkania (w tym kod pocztowy) wnoszącego skargę lub wniosek w celu umożliwienia udzielenia odpowiedzi drogą pocztową. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu pozostawione będą bez rozpoznania.

*Źródło: UKE*