

Jak złożyć reklamację usługi telekomunikacyjnej? [Video]

Prezentujemy najnowszy film edukacyjny przygotowany przez Centrum Informacji Konsumentkiej UKE. Przybliżamy w nim m.in. zasady zgłaszania reklamacji oraz uprawnienia konsumentów usług telekomunikacyjnych.

W przypadku wystąpienia problemów z realizacją połączeń telefonicznych, transmisją danych lub dostępem do Internetu:

1. Skontaktuj się z operatorem świadczącym daną usługę i przedstaw mu problem.

W większości przypadków problem udaje się rozwiązać na tym etapie.

2. Jeśli problem nie zostanie rozwiązany zgłoś reklamację u operatora.

Zgłoszenie reklamacji

[Video>>>](#)

Reklamację usługi telekomunikacyjnej można złożyć w ciągu 12 miesięcy od dnia zdarzenia (np. wystąpienia przerwy w świadczeniu usługi lub jej nienależytego wykonania usługi).

Składając reklamację możemy skorzystać z dogodnego dla nas sposobu kontaktu z operatorem:

- telefonicznie,
- osobiście w punkcie obsługi klientów,
- wysyłając list lub wiadomość email.

Dane kontaktowe do operatora (adres na jaki należy przesłać reklamację) znajdziemy na stronie internetowej operatora, w regulaminie usługi lub punkcie obsługi klienta.

Wymagane elementy

Składana przez nas reklamacja musi zawierać wszystkie wymagane elementy:

1. Imię i nazwisko abonenta (lub nazwę firmy)
2. Adres zamieszkania abonenta (lub siedziby firmy)
3. Określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu
4. Nasz numer ewidencyjny - dostępny na rachunku lub w umowie
5. Datę zawarcia umowy i rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, jeżeli reklamujemy termin rozpoczęcia świadczenia usług
6. W przypadku gdy ubiegamy się o odszkodowanie należy określić jego kwotę i sposób wypłaty np. wskazać numer rachunku bankowego
7. Podpis – jeżeli reklamację składamy na piśmie

Pamiętajmy także, że niezależnie od wybranego przez nas sposobu złożenia reklamacji (reklamacja złożona na piśmie, telefonicznie lub drogą elektroniczną (e-mail)) operator zobowiązany jest potwierdzić jej przyjęcie w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia, za wyjątkiem sytuacji gdy udzieli odpowiedzi przed upływem tego terminu.

Odpowiedź na reklamacje

Operator ma 30 dni na udzielenie odpowiedzi na złożoną przez nas reklamację. Jeżeli nie udzieli jej w tym terminie, uważa się ją za uwzględnioną.

W przypadku odmowy uznania reklamacji, odpowiedź operatora zostanie doręczona przesyłką poleconą, a jej treść powinna zawierać wyczerpujące uzasadnienie.

W przypadku uznania reklamacji związanej z odszkodowaniem, operator przyznaje je nam, zgodnie z obowiązującym regulaminem świadczenia usług.

Jeżeli uważamy, że w wyniku braku łączności czy też nieprawidłowego świadczenia usług, ponieśliśmy wymierne straty, których wysokość będziemy w stanie udowodnić, wówczas możemy zażądać od operatora odszkodowania w innej wysokości niż określona w regulaminie świadczenia usług.

Pamiętajmy

Reklamację możemy zgłosić gdy stwierdzimy:

- że operator nie dotrzymał terminu rozpoczęcia świadczenia usługi
- bądź wykonał usługę nienależycie, lub też w ogóle jej nie wykonał

Powodem do złożenia reklamacji jest także nieprawidłowe obliczenie przez operatora należności z tytułu świadczenia usług.

Złożenie reklamacji dotyczącej wysokości rachunku nie zwalnia nas z obowiązku terminowego uregulowania (opłacenia) rachunku.

Przed każdym złożeniem reklamacji sprawdzajmy czy zawiera ona wszystkie wymagane elementy.

Mamy 12 miesięcy na złożenie reklamacji.

W razie wątpliwości lub problemów skontaktuj się z Centrum Informacji Konsumentycznej UKE:

- infolinia **801 900 853**
(koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora)
- **22 534 91 74** (pon. - pt. w godzinach 8.15 – 16.15)
 - www.uke.gov.pl/formularz
 - www.cik.uke.gov.pl

Więcej informacji:

www: www.uke.gov.pl

Media społecznościowe:

FB: www.facebook.com/UrządKomunikacjiElektronicznej

Twitter: twitter.com/UKE2UKE/

YouTube: <http://www.youtube.com/UKeregulator>