

## Jak złożyć reklamację usługi telekomunikacyjnej? [Video]

Prezentujemy najnowszy film edukacyjny przygotowany przez Centrum Informacji Konsumentckiej 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 przesać 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 Konsumenckiej 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](http://www.uke.gov.pl/formularz)
- [www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)

### **Więcej informacji:**

www: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)

Media społecznościowe:

FB: [www.facebook.com/UrządKomunikacjiElektronicznej](https://www.facebook.com/UrządKomunikacjiElektronicznej)

Twitter: [twitter.com/UKE2UKE/](https://twitter.com/UKE2UKE/)

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