

Reklamacja usług telekomunikacyjnych

Jak i gdzie złożyć reklamację?

Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a nawet e-mailem, jeśli operator daje taką możliwość. Ze względów dowodowych najlepsza jest forma pisemna lub zgłoszenie ustne z pisemnym potwierdzeniem jego przyjęcia przez pracownika operatora. Reklamację składaną pisemnie przesyłamy na adres wskazany na fakturze lub zanosimy osobiście do dowolnego punktu obsługującego klientów operatora (a więc również do telepunktu, salonu sprzedaży i punktów dealerskich). Jeżeli zgłaszamy reklamację telefonicznie, radzimy zanotować datę i godzinę rozmowy oraz nazwisko konsultanta, który przyjął reklamację.

Reklamacja musi określać:

- kto ją składa (oprócz numeru telefonu należy podać nr abonenta);
- czego dotyczy, nieprawidłowego świadczenia usług czy wysokości rachunku;
- długość przerwy w świadczeniu usług, jeśli reklamujemy awarię lub wyłączenie telefonu;
- jeśli reklamujemy wysokość rachunku, należy wskazać, które rozmowy zostały nieprawidłowo naliczone; • jaką drogą ma nastąpić zwrot należności (trzeba podać adres pocztowy lub numer konta);
- jeśli składamy reklamację pisemnie, należy podpisać ją własnoręcznie i wpisać datę jej złożenia.

Ile mamy czasu na złożenie reklamacji?

12 miesięcy, a termin ten jest liczony od dnia doręczenia faktury, gdy reklamujemy jej wysokość, lub od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, jeśli to wyłączenie telefonu było przyczyną reklamacji. Jeżeli więc za połączenia wykonane w lipcu otrzymamy fakturę w grudniu, termin rozpocznie bieg dopiero w grudniu.

Czy za reklamowane połączenia płacić, czy nie płacić?

Najlepszym rozwiązaniem jest opłacenie takiej części rachunku, jakiej nie kwestionujemy. Pozostałą część należy reklamować. W obliczaniu kwoty do zapłaty pomocny może być wykaz rodzajów połączeń zamieszczony na fakturze, a niekiedy i szczegółowy wykaz połączeń, za który konsument najczęściej będzie musiał zapłacić. W piśmie reklamacyjnym trzeba wtedy zażądać zwrotu kosztów związanych z billingiem. Jeśli reklamacja zostanie rozpatrzona na korzyść konsumenta, operator nie może obciążać go opłatą za wykaz połączeń.

Jakie obowiązki ma firma telekomunikacyjna w związku ze złożoną reklamacją?

Pracownik przyjmujący osobistą reklamację od konsumenta ma obowiązek pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia. Natomiast reklamacja przesłana listem,

mailem lub złożona telefonicznie musi zostać pisemnie potwierdzona w terminie 14 dni od zgłoszenia. Jeśli minęło 14 dni, a nie otrzymaliśmy potwierdzenia ani odpowiedzi, jest to sygnał, że reklamacja nie jest prawidłowo rozpatrywana. W takiej sytuacji najlepiej ponowić ją pisemnie, wysyłając listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Operator ma 30 dni na rozpatrzenie złożonej reklamacji i udzielenie pisemnej odpowiedzi. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza, że dostawca usług uznał reklamację za uzasadnioną. Po pozytywnym rozstrzygnięciu operator ma kolejne 30 dni na zwrócenie konsumentowi żądanych należności lub, jeśli sporna kwota nie została zapłacona, skorygowanie zawyżonych faktur. Należy pamiętać, że zaliczenie nadpłaty na koncie abonenckim na poczet przyszłych płatności może nastąpić jedynie na wniosek abonenta. Jeśli chcemy otrzymać pieniądze z powrotem, musimy w piśmie reklamacyjnym wskazać adres do przekazu lub numer konta bankowego do przelewu.

Jeśli odpowiedź jest negatywna, konsument powinien otrzymać ją listem poleconym z uzasadnieniem stanu prawnego i faktycznego. Odpowiedź musi zawierać pouczenie o możliwościach dalszego dochodzenia swoich praw. Konsument ma prawo zwrócić się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o mediację lub rozstrzygnięcie sprawy w Polubownym Sądzie Konsumentckim przy UKE. Jest to dobra alternatywa wobec długotrwałego postępowania przed sądem powszechnym.

ABC konsumenta

Co zrobić, jeśli nie otrzymamy odpowiedzi na reklamację?

Brak odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni oznacza, że roszczenia uznaje się za uzasadnione. Nie ma potrzeby dalszego udowadniania, że reklamacja była słusznie złożona. Następnym po rozpatrzeniu reklamacji termin wiążący operatora to 30 dni na rozliczenie się z konsumentem, dlatego, gdy minie 30 dni od złożenia reklamacji i nie otrzymamy odpowiedzi, należy pisemnie, listem poleconym, zwrócić się do operatora z wezwaniem do zapłaty, wskazując ustawowy termin 30 dni na zwrot nadpłaconej kwoty oraz adres pocztowy lub numer konta do przelewu. Jeżeli sporna kwota nie była opłacona, należy wezwać operatora do wystawienia faktury korygującej. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji wyłączono abonentowi telefon, a następnie uznano jego reklamację lub nie udzielono mu odpowiedzi w ustawowym terminie, ma on prawo do odszkodowania zgodnie z prawem telekomunikacyjnym, a ponadto do zwrotu części abonamentu. Te roszczenia należy dołączyć do żądania włączenia telefonu i przesłać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres operatora.

Jaki jest okres przedawnienia roszczeń w usługach telekomunikacyjnych?

2 lub 3 lata, w zależności od rodzaju roszczenia.

Roszczenie o zapłatę abonamentu i innych świadczeń okresowych, czyli takich, które abonent opłaca co miesiąc, niezależnie od tego czy wykonuje połączenia, przedawnia się z upływem 3 lat. Dla każdego miesiąca bieg przedawnienia abonamentu rozpoczyna się z dniem płatności faktury za dany miesiąc. Podobnie roszczenie o zapłatę kar umownych zastrzeżonych w regulaminie przedawnia się z upływem 3 lat. Roszczenia o zapłatę za wykonane połączenia przedawniają się z upływem 2 lat. W tym samym terminie przedawniają się roszczenia z tytułu wykonanego montażu lub instalacji.

Podstawa prawna:

Ustawa Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U 2004 Nr 171, poz. 1800, Art. 101, 104-110) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej z dnia 1 października 2004 r. (Dz. U 2004 Nr 226, poz. 2291)

Treść rozporządzenia dot. reklamacji telekomunikacyjnej

Dz.U.04.226.2291

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA INFRASTRUKTURY¹⁾

z dnia 1 października 2004 r.

w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej

(Dz. U. z dnia 18 października 2004 r.)

Na podstawie art. 106 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej za:
 - a) niedotrzymanie z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - b) niedotrzymanie z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - c) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej,
 - d) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, zwana dalej "reklamacją";
- 2) tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. a;
- 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. b;
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
- 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-6, 8 lub 9, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę

usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-6, 8 lub 9, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 3. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług.

§ 5. 1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w § 4, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w § 4, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 6. 1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 7. 1. Jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§ 8. Reklamacje niezakończony przed dniem wejścia w życie rozporządzenia rozpatruje się na zasadach dotychczasowych.

§ 9. Traci moc rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 28 września 2001 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 115, poz. 1230).

§ 10. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia ogłoszenia.

¹⁾ Minister Infrastruktury kieruje działem administracji rządowej - łączność, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 11 czerwca 2004 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury (Dz. U. Nr 134, poz. 1429).