

# FORMULARZ REKLAMACYJNY

NR \_\_\_\_\_ Z DNIA \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

.....  
(imię i nazwisko) ..... (adres)  
\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ r. \_\_\_\_ / LMS / \_\_\_\_ / MMnet  
(ID Abonenta) ..... (tel. kontaktowy) .....  
(Data zawarcia i nr Umowy o świadczenie usługi internetowych)

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Przedmiot reklamacji:

- przerwa w świadczeniu usługi dostępu do sieci Internet,
- niezgodność prędkości usługi dostępu do sieci Internet (rzeczywistej i zadeklarowanej w umowie),
- opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia usługi dostępu do sieci Internet,
- opóźnienie w uruchomieniu dodatkowej usługi,
- nieprawidłowe naliczenie opłaty z tytułu usługi dostępu do sieci Internet,
- inny (jaki?) .....

Uzasadnienie (opis): .....

Reklamowany okres rozliczeniowy .....

Deklarowana wysokość kwoty odszkodowania: .....

Preferowany sposób rozliczenia w/w kwoty w terminie natychmiastowym po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji:

- zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- wypłata w kasie Operatora,
- przelew na konto bankowe nr .....

Jeżeli reklamacja dotyczy przerwy w świadczeniu usługi dostępu do sieci Internet prosimy dodatkowo wypełnić poniższe informacje:

- czas trwania awarii: .....

## PRZYJĘCIE REKLAMCJI

Forma zgłoszenia Reklamacji:

- telefonicznie,
- elektronicznie,
- pisemnie,
- przez Helpdesk.
- osobiście w siedzibie Operatora, ..... (podpis Abonenta),
- inna (jaka?) .....

Data i przybliżona godzina zgłoszenia Reklamacji : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ r. , godz.: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

Potwierdzam przyjęcie Reklamacji:

.....  
(podpis osoby upoważnionej ze strony Operatora)

## ROZPATRZENIE REKLAMCJI

Rozpatrzenie Reklamacji:

- pozytywne,
- negatywne.

Data rozpatrzenia Reklamacji : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ r.

Udzielenie odpowiedzi na Reklamację:

- list zwykły,
- list polecony nr (00) \_\_\_\_\_ w dniu \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ r.

Rozliczenie Reklamacji:

- odliczenie kwoty \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_ zł w miesiącu rozliczeniowym \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ r
- wypłacenie gotówki w kasie Operatora, dokument KW nr \_\_\_\_ / LMS / \_\_\_\_\_,
- Wykonanie przelewu w dniu \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ r.

Uzasadnienie rozpatrzenia Reklamacji:

Podstawa prawna rozpatrzenia Reklamacji:

Potwierdzam rozpatrzenie Reklamacji:

.....  
(podpis osoby upoważnionej ze strony Operatora)

Pouczenie:

Powyższa decyzja wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego. Jednocześnie informuję, iż ma Pan/Pani prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).
3. W zakresie nieuregulowanym stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
5. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.
6. Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.
7. Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE.
8. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:
  - 1) wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i bezpośredniego rozwiązania sporu, w tym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;
  - 2) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
  - 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, inny właściwy podmiot albo sąd;
  - 4) wartość przedmiotu sporu jest niższa od progu finansowego określonego w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 12;
  - 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i bezpośredniego rozwiązania sporu;
  - 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UKE.
9. W toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu.
10. Prezes UKE pisemnie upoważnia pracownika Urzędu Komunikacji Elektronicznej do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważniony pracownik Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.
11. Prezes UKE cofa pracownikowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:
  - 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
  - 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
  - 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
  - 4) złożenia rezygnacji.
12. Minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia:
  - 1) tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - 2) wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu,
  - 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
  - 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie,
  - 6) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej – mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania. (Art. 109 PT).