

ABC konsumenta

– reklamacja usług telekomunikacyjnych

Zawyżony rachunek – płacić, nie płacić

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 Regulacji Telekomunikacji i Poczty z wnioskiem o mediację lub rozstrzygnięcie sprawy w Polubownym Sądzie Konsumentckim przy UTRiP. Jest to dobra alternatywa wobec długotrwałego postępowania przed sądem powszechnym.

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 abonenta z telefonu, 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. (DzU 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. (DzU 2004 Nr 226, poz. 2291)

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. (22) 827 11 73
fax (22) 827 90 59

e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

