

Możemy odmówić rozpatrzenia sporu, jeśli:

- nie złożyłeś wcześniej reklamacji,
- sprawa została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, inny podmiot lub sąd,
- wartość sporu jest niższa od 20 zł (usługa telekomunikacyjna) i 10 zł (usługa pocztowa).

Wystąpimy do przedsiębiorcy i przedstawimy twoje oczekiwania. Poinformujemy cię o wyniku postępowania.

Dążymy do ugody, więc każda ze stron powinna być gotowa na ustępstwa.

Jeżeli dostawca usług telekomunikacyjnych lub operator pocztowy nie wyrazi zgody na polubowne rozwiązanie sporu, kończymy postępowanie.

**Stawiamy na rozwiązanie polubowne.**

**W PRZYPADKU PROBLEMÓW  
SKONTAKTUJ SIĘ Z CENTRUM  
INFORMACJI KONSUMENCKIEJ UKE**

 **22 330 4000**

koszt połączenia zgodny  
z cennikiem dostawcy usług

 **pue.uke.gov.pl**

**cik.uke.gov.pl**



**POZASĄDOWE  
ROZWIĄZYWANIE  
SPORÓW – ADR**

**UKE**

Dostałeś wysoki rachunek za telefon, internet, telewizję? Operator nie uwzględnił reklamacji?

Operator pocztowy zgubił przesyłkę i nie chce zwrócić kosztów?

**MOŻESZ SKORZYSTAĆ Z POZASĄDOWEGO ROZWIĄZANIA SPORU PRZEZ PREZESA UKE.**

Rozwiązujemy spory dotyczące usług:



**telekomunikacyjnych**

- na wniosek konsumenta



**pocztowych**

- na wniosek nadawcy albo adresata

**Postępowanie jest:**

- bezpłatne
- dobrowolne
- bezstronne
- niezależne

Postępowanie potrwa nie dłużej niż

**90 dni**

**Jak to działa?**

Złóż wniosek o polubowne rozwiązanie sporu do UKE.

**We wniosku podaj:**

- imię i nazwisko oraz dane kontaktowe
- nazwę i adres przedsiębiorcy, z którym jesteś w sporze
- wskaż, że wniosek dotyczy przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu
- określ czego dotyczy spór i uzasadnij żądanie
- dołącz kopię dokumentacji, w tym odpowiedź operatora na reklamację
- **PODPISZ SIĘ!**

