

Dobre praktyki UKE

Warszawa, 21 września 2020

Etapy zmian

zmiana podejścia

1

W polityce urzędu wzięliśmy pod uwagę potrzeby klientów, dla których przepisy prawa telekomunikacyjnego, treści umów i regulaminów są niezrozumiałe.

szkolenia

3

Przeprowadziliśmy cykl szkoleń dla pracowników „Tworzenie komunikatów pisemnych dopasowanych do odbiorcy”.

przyjazne pisma

5

Przygotowujemy się do wypracowania i wprowadzenia w urzędzie standardu komunikacji opartego na zasadach prostego języka.

2

strony internetowe

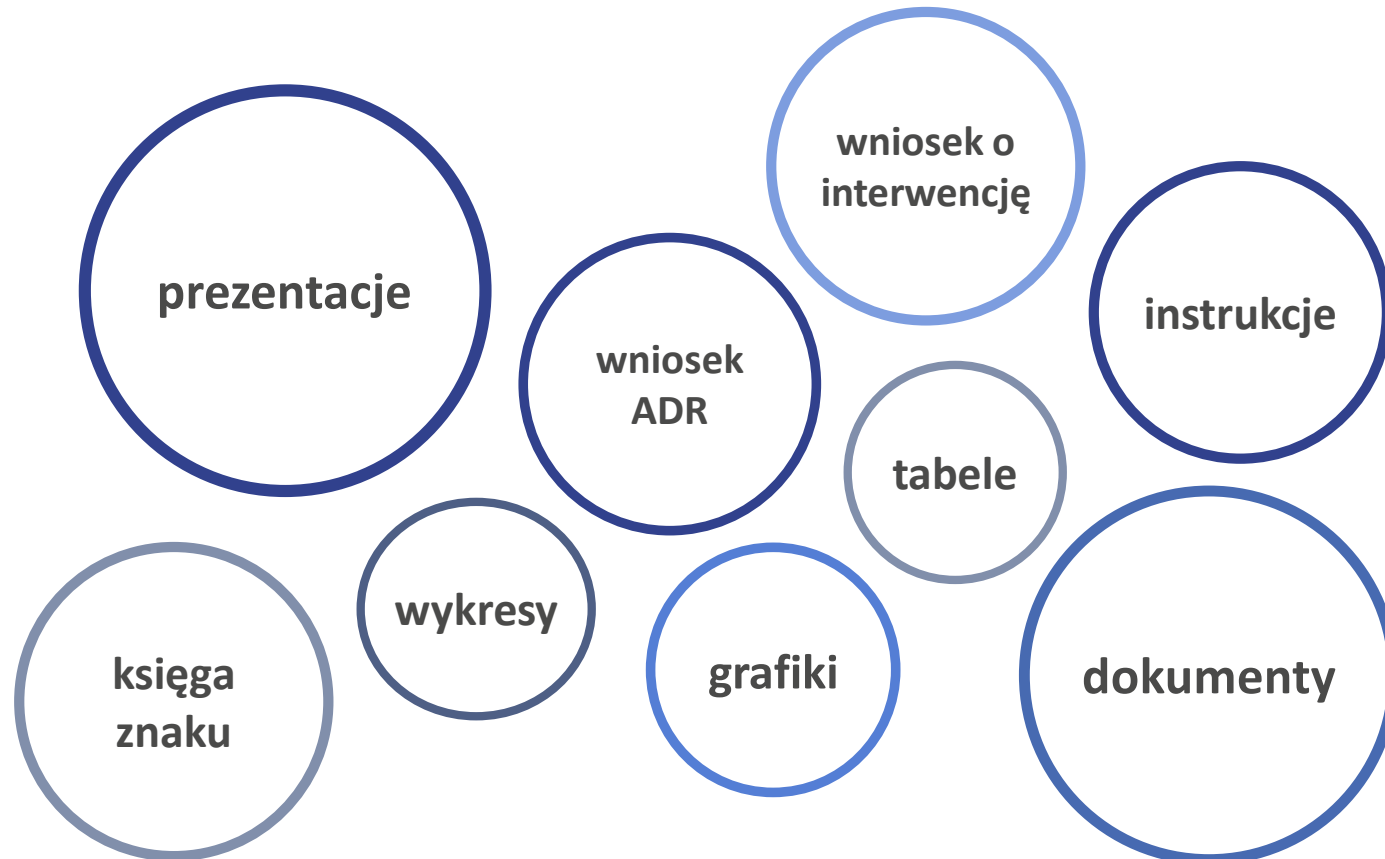
Zmieniliśmy layout stron internetowych, tak by ułatwić wyszukiwanie informacji. Dostosowaliśmy treści artykułów, by były zrozumiałe dla przeciętnego użytkownika.

4

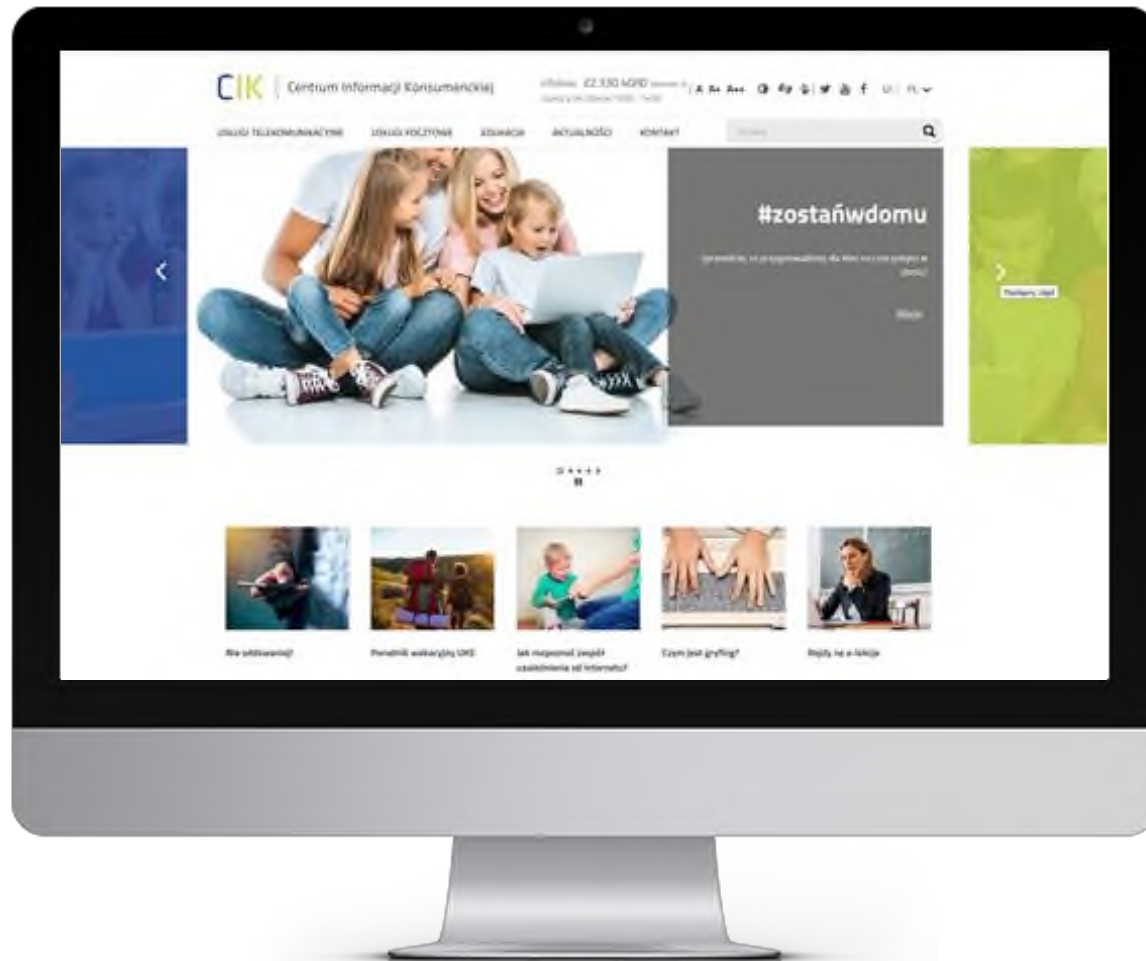
porady

Docieramy do konsumenta bezpośrednio, poprzez strony internetowe, profil na Facebooku i kanał YouTube.

Wzory



cik.uke.gov.pl



Przyjazne prawo

UKE radzi

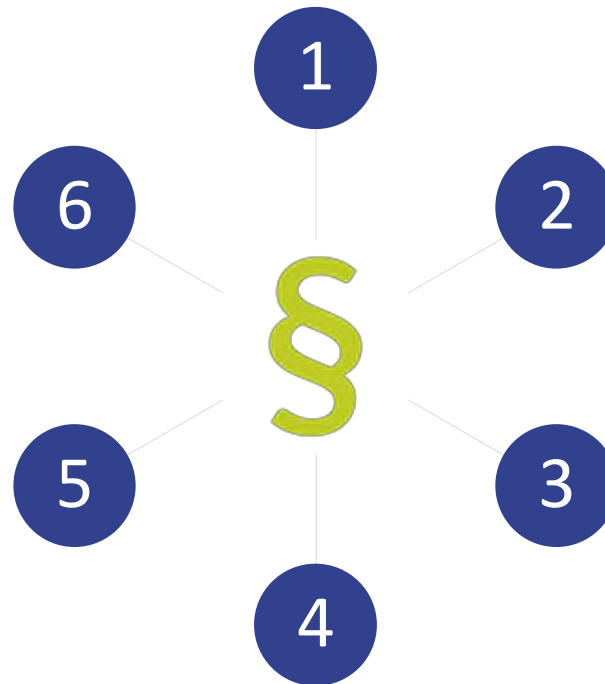
Cykl porad publikowanych na profilu UKE na Facebooku dotyczących praw i obowiązków konsumentów. Porady w przyjaznej, prostej formie.

Ekspert radzi

Cykl krótkich filmów edukacyjnych dla konsumentów publikowanych na Facebooku i YouTube. Porad udzielają eksperci UKE.

#uwagaphishing

Cykl porad dotyczących oszustw związanych z podszywaniem się pod inną osobę w celu wyłudzenia danych lub zainfekowania komputera.



Poradnik wakacyjny

Informacje, o których każdy powinien pamiętać przed wyjazdem na urlop, m.in. dotyczące roamingu i numerów alarmowych.

Ulotki

Podstawowe prawa i obowiązki abonentów w ulotkach informacyjnych przekazywanych konsumentom podczas spotkań edukacyjnych i dystrybuowanych przez Rzeczników Konsumentów.

Plakaty

Plakaty informacyjne do kampanii edukacyjnych Klikam z głową i Wiem, co podpisuję rozsyłane do szkół i urzędów gmin.

Ulotki „przed i po”

REKLAMACJA
Co zrobić, gdy operator nie chce uwzględnić reklamacji? Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację?

REKLAMACJA
Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację?

REKLAMACJA
Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację?

Urząd Komunikacji Elektronicznej
REKLAMACJA TELEKOMUNIKACYJNA – jak mogę dochodzić swoich praw?

www.uke.gov.pl

JAKIE PRZYSŁUGUJE CI ODSZKODOWANIE?

Wzrostek odszkodowania zależy od rodzaju usługi.

Dotyczy usług informacyjnych i innych usług, które nie dotyczą świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 10a ustawy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych.

JEŚLI ODPOWIEŹ DOSTAWCY USŁUG NA REKLAMACJĘ NIE JEST DLA CIEBIE SATYSFAKcjonująca:

Możesz złożyć reklamację w sprawie postępowania reklamacyjnego zgodnie z art. 20 pkt 1 ustawy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych.

Więcej informacji uzyskasz, kontaktując się z Centrum Informacji Konsumentckiej UKE

22 330 4000
linia pomocy ogólnopolskiej z obsługą dostawcy usług

pus.uke.gov.pl

ck.uke.gov.pl

REKLAMACJA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ

UKE

REKLAMACJA
Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację?

REKLAMACJA
Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację?

REKLAMACJA
Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację? Jak skutecznie zgłosić reklamację?

Urząd Komunikacji Elektronicznej
REKLAMACJA TELEKOMUNIKACYJNA – jak mogę dochodzić swoich praw?

www.uke.gov.pl

MASZ PROBLEM Z USŁUGĄ TELEKOMUNIKACYJNĄ? ZŁOŻ REKLAMACJĘ!

REKLAMACJĘ MOŻESZ ZŁOŻYĆ

PISEMNIEM

TELEFONICZNIE

MALOWO

OSOBIŚCIE

W REKLAMACJI PODAJ:

1. Imię i nazwisko lub nazwę firmy
2. adres
3. numer reklamacji i numeru lub numer telefonu
4. adres e-mailowy i adres strony internetowej
5. wyznaczone obciążenie, jeśli takiego zadano
6. nazwę dobra konsumpcyjnego lub adres do wysyłki odszkodowania
7. datę złożenia reklamacji, jeśli reklamacja dotyczyła świadczenia usługi
8. POCZTAŚĆ

30 dni

ODPOWIEŹ NA REKLAMACJĘ POWINNA ZAWIERAĆ:

- nazwę jednostki dostawcy reklamowanego świadczenia
- wskazanie dnia złożenia reklamacji
- w przypadku złożenia reklamacji – określenie sposobu dochodzenia roszczenia (np. wysłanie pocztą lub wysłanie pocztą poleconą z załącznikami)
- pouczenie o sposobie dalszego postępowania reklamacyjnego i prawie do dalszego dochodzenia roszczenia
- wskazanie, jeśli reklamacja została rozpatrzona negatywnie
- jeśli rozważa opóźnienie pracowni dostawcy wraz z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia

Dotyczy usług telekomunikacyjnych.

Na rozpatrzenie reklamacji, jeśli nie rozpatrzy jej w terminie, oznacza to, że reklamacja została uwzględniona.

Jeśli reklamacja nie będzie kompletna, dostawca sprawi o jej uzupełnienie. Brak uzupełnienia oznacza pozostawienie jej bez rozpatrzenia.

Musi 32 dniem w sprawie reklamacji. Po tym terminie dostawca może przedstawić reklamację bez rozpatrzenia.

Dostępność

**Dla osób ze
szczególnymi
potrzebami**

Tworzymy dostępne treści na www i dokumenty cyfrowe używając bezszeryfowej czcionki. Stosujemy grafiki, zdjęcia, infografiki z opisami alternatywnymi.

Pamiętamy o prawidłowym oznaczaniu linków i hiperłączy. Formatujemy tabele zgodnie z zasadami dostępności.

Wprowadzamy do tekstu światło – używamy nagłówków, dzielimy tekst na akapity i stosujemy wypunktowania. Nadajemy tekstom powtarzalną strukturę i wyrównujemy zawartość do lewej.

Opracowaliśmy dostępne szablony pism i dokumentów i zapewniliśmy możliwość odczytu dokumentu cyfrowego przez programy czytające.

Linki



- ✓ uke.gov.pl
- ✓ cik.uke.gov.pl
- ✓ [Poradnik wakacyjny](#)
- ✓ [UKEradzi](#)
- ✓ [Ekspert radzi](#)
- ✓ [#uwagaphishing](#)
- ✓ [Badania konsumenckie 2019](#)
- ✓ [Badanie konsumenckie dzieci 2019](#)
- ✓ [Certyfikowany Mechanizm](#)



- ✓ [Ulotka Klikam z głową](#)
- ✓ [Ulotka #keepCTRL](#)
- ✓ [Ulotka Wiem, co podpisuję](#)
- ✓ [Ulotka Usługi Premium Rate](#)
- ✓ [Ulotka Reklamacja](#)
- ✓ [Ulotka Przeniesienie numeru](#)
- ✓ [Ulotka Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów](#)
- ✓ [Ulotka Roaming](#)
- ✓ [Plakat Wiem, co podpisuję](#)

cik.uke.gov.pl