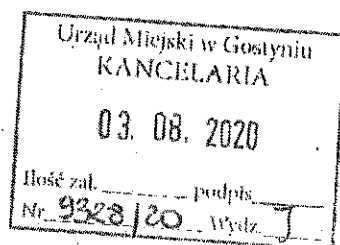


28 lipca 2020 M

Orange Polska S.A.  
Obsługa Klienta Biznesowego  
adres do korespondencji:  
ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice  
tel. 600, www.orange.pl



R



(00)85900773 0 19500275 2

FD+4

URZĄD MIEJSKI W GOSTYNIU  
RYNEK 2  
63-800 GOSTYŃ



2007286100569  
Nadano w PP E301 dnia: 2020.07.28

Pismo: 1557528806/OKB/M/R/LZ  
Zgłoszenie otrzymaliśmy: 28.07.2020  
Nr konta: 1.11449054

## Dzień dobry,

otrzymaliśmy Państwa zgłoszenie dotyczące zasięgu i jakości połączeń w sieci Orange.

Dokładnie zapoznałem się z opisaną sytuacją. Wyjaśniłem, że dążymy do tego aby nasz zasięg był dostępny dla jak największego grona odbiorców. Jednak zarówno Orange jak i pozostali operatorzy nie gwarantują jednakowego i stałego poziomu sygnału na terenie całego kraju. Jako operator GSM gwarantujemy i świadczymy usługi telekomunikacyjne w zasięgu sieci cyfrowej w zakresie istniejących możliwości technicznych. Informujemy o tym naszych Klientów w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych. Rozumiemy, jak dużym utrudnieniem mogą być problemy zasięgowe, dlatego zapewniam, że dołożymy wszelkich starań aby poprawić obecną sytuację we wskazanej przez Państwa lokalizacji. Niestety ze względu na złożoność ewentualnej rozbudowy naszej infrastruktury, ciężko nam wskazać dokładny termin takiej inwestycji.

Jednocześnie informujemy, że nie mamy możliwości odnieść się do tej sprawy w sposób bardziej szczegółowy, ponieważ dotyczy ona wielu osób, u których mogą występować różne sytuacje - każda z osób może mieć problem z zasięgiem z innej przyczyny. Dlatego też, celem udzielenia bardziej precyzyjnych informacji, prosimy o indywidualne zgłoszenia danych użytkowników naszej sieci, ze szczegółowym opisem występującego problemu.

Przykro nam, że nie możemy być bardziej pomocni w tej sprawie, jednak w związku z powyższym nie mamy podstaw do uznania tego zgłoszenia.

Pozdrawiamy,

Orange

Grzegorz Lewandowski, Doradca ds. Klienta

Dla reklamacji usług telekomunikacyjnych: Powyższa odpowiedź wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego. Jednocześnie informujemy o przysługującym prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument dodatkowo w postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Zgadza się na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa UKE.

Dla produktów ubezpieczeniowych zgadzamy się na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Rzecznika Finansowego.

W zakresie pozostałych reklamacji odmawiamy wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresami w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 150, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681; REGON 012100784, NIP: 528-02-90-999; z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.537.072.437 złotych.



plus

**Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje**

ul. Konstruktorska 4

02-673 Warszawa

NIP 527-10-37-727

Znak: OKR/JuSzcz/6064087/12.08.20

Nr konta: , tel.

Warszawa, 12 sierpnia 2020 r.

Urząd Miejski w Gostyniu  
KANCELARIA  
18. 08. 2020  
Ilość zał. 9824/ podpis T  
Wyd. 2020

**F**

Nadano w PP

Warszawa

W101 dnia:

2020-08-13

List polecony: 58

Urząd Miejski w Gostyniu

Ul. Rynek 2

63-800 Gostyń

K.F.

Szanowny Panie

Odpowiadając na zgłoszenie otrzymane 24.7.2020 r. informuję, że zapoznałam się z opisaną sprawą.

Na wstępie dziękuję za wniesione uwagi dotyczące zasięgu sieci Plus. Informuję, że zostały one przyjęte z najwyższą uwagą oraz zrozumieniem. Wszelkie sygnały stanowią dla nas źródło cennych informacji, pozwalają na określenie obszarów działalności Polkomtel wymagających szczególnej uwagi oraz ewentualnego podjęcia czynności mających na celu ich poprawę.

Wyjaśniam, że telefonia mobilna charakteryzuje się możliwością występowania zakłóceń, w wyniku których mogą powstać problemy z nawiązywaniem połączeń. Jakość odbieranego sygnału zależy w dużej mierze od czynników zewnętrznych, na które nasza firma nie ma wpływu.

Zapewniam, że dokładamy wszelkich starań, aby w możliwie najbliższym terminie usprawnić korzystanie z usług sieci Plus. Systematycznie prowadzone są prace modernizacyjne mające na celu poprawę sygnału, aby nasi Klienci byli w pełni usatysfakcjonowani z usług świadczonych przez sieć Plus. Niemniej jednak, uruchomienie stacji przekąźnikowych nie jest uzależnione jedynie od naszej firmy, wiąże się to niejednokrotnie z długotrwałą procedurą i uwarunkowane jest wieloma czynnikami, które nie są zależne od naszej firmy.

Dziękuję za kontakt z nami.

Z poważaniem

*Justyna Szczotka*

Justyna Szczotka  
Doradca Klienta