



Orange Polska S.A.
Obsługa Klienta Indywidualnego
Kontakt do nas:
ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice
510 100 100, orange.pl/kontakt

P. Sekretarz

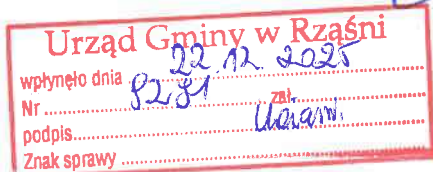
Reklamacja

Wpłynęła do nas: 2025-11-27

Dotyczy konta:

Nadaliśmy jej numer: Z12442433/OKI/M/R/PL

Rozpatrzyliśmy ją: 13 grudnia 2025



2512166/001599
Nadano w DER Piotrków Tryb. dnia 2025.12.15

F D+4



TOMASZ STOLARCZYK
1 MAJA 37
98-332 RZAŚNIA



Dzień dobry,

dostaliśmy od Pana zgłoszenie w sprawie działania usług na terenie gminy Rzaśnia.

Jaka jest nasza decyzja

Zapoznaliśmy się z Pana sprawą. Nie uznaliśmy reklamacji, ponieważ usługi dostarczamy prawidłowo.

Z czego to wynika

Jest to zgodne z Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów ofert na kartę.

Pogorszenie zasięgu lub jego brak we wskazanym miejscu nie oznacza, że usługi są całkowicie dla Państwa niedostępne. Poziom zasięgu sieci uzależniony jest od wielu czynników, na które nie mamy wpływu, np.: ukształtowanie terenu, gęstość zalesienia, aktualnie panująca pogoda, rodzaj zabudowy, obciążenie nadajników w danym momencie.

W miejscowości Rzaśnia nie odnotowaliśmy awarii, ale zasięg w tym miejscu jest ograniczony, takie pokrycie zasięgowo jest w tej lokalizacji i dotyczy to zasięgu do rozmów głosowych jak i internetowych. Nowe stacje są planowane, w pobliżu miejscowości: Na Nowej Drodze (plan koniec II Q 2026) i Pierzyny Małe (plan koniec I Q 2026). Odległość to około 6km.

Przykro nam, że miał Pan złe doświadczenia związane z tą sprawą.

Co proponujemy

Polecamy sprawdzić, czy w Państwa telefonie jest dostępna jedna z 2 usług:

- VoLTE (www.orange.pl/omnibook/volte-voice-over-lte),
- Wi-Fi Calling (www.orange.pl/view/wificalling).

Gdy w danym miejscu są problemy z zasięgiem – usługi te poprawią jakość rozmowy.

Z pozdrowieniami

Orange



Mój Orange

Informacje prawne

Swoje reklamacje sprawdzisz w aplikacji **Mój Orange**: Zakładka Pomoc > Moje sprawy.

Jeśli jeszcze z niej nie korzystasz, zeskanuj QR kod lub kliknij w link <https://orange.pl/appmo>, aby ją pobrać.

1. Dla usług telekomunikacyjnych nasza odpowiedź wyczerpuje drogę reklamacyjną. Jeśli nie zgadzają się Państwo z naszą decyzją, mogą Państwo dochodzić roszczeń przed sądem lub skorzystać z postępowania pozasądowego, które prowadzi Prezes UKE (art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne, jeśli są Państwo Konsumentami). Zgadzamy się na udział w tym postępowaniu.
2. Dla produktów ubezpieczeniowych zgadzamy się na pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich prowadzonym przez Rzecznika Finansowego.
3. Dla pozostałych reklamacji odmawiamy udziału w pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.



864095464150