

# **REGULAMIN**

## **pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich**

### **przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej**

#### **I. Przedmiot regulacji.**

1. Regulamin określa zasady postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (zwane również „postępowaniem ADR”) jest postępowaniem mającym na celu polubowne rozwiązanie sporów konsumenckich, o których mowa w przepisie art. 109 Prawa telekomunikacyjnego oraz art. 95 Prawa pocztowego, tj. sporów cywilnoprawnych z zakresu usług telekomunikacyjnych i pocztowych.
3. W ramach rozwiązywania sporów konsumenckich stosuje się regulacje:
  - a) Ustawę z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823), zwanej dalej „Ustawą o ADR”,
  - b) Ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1489, z późn. zm.), zwanej dalej „Pt”,
  - c) Ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1113 z późn. zm.), zwanej dalej „Pp”,
  - d) Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 4 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2017 r. poz. 49), zwanego dalej „Rozporządzeniem telekomunikacyjnym”,
  - e) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2017 r. poz. 139), zwanego dalej „Rozporządzeniem pocztowym”,

#### **II. Zakres obowiązywania Regulaminu.**

1. Prezes UKE w ramach postępowań ADR będzie zajmował się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych z zakresu usług telekomunikacyjnych i pocztowych. Postępowania będą prowadzone w jednostkach organizacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. Jednostką organizacyjną Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w rozumieniu niniejszego Regulaminu, jest jednostka uprawniona do prowadzenia w imieniu Prezesa UKE postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 Pt i art. 95 Pp, tj.: Departament Polityki Konsumenckiej UKE, Departament Rynku Pocztowego UKE, właściwa miejscowo Delegatura UKE.

3. Postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich będą prowadzone przez Prezesa UKE za pośrednictwem upoważnionych pracowników z:
  - a) Departamentu Polityki Konsumenckiej UKE - dla województwa mazowieckiego,
  - b) Departamentu Rynku Poczтового UKE - dla województwa mazowieckiego,
  - c) Zamiejscowych jednostek organizacyjnych UKE:
    - Delegatury we Wrocławiu - dla województwa dolnośląskiego,
    - Delegatury w Bydgoszczy - dla województwa kujawsko-pomorskiego,
    - Delegatury w Lublinie - dla województwa lubelskiego,
    - Delegatury w Zielonej Górze - dla województwa lubuskiego,
    - Delegatury w Łodzi - dla województwa łódzkiego,
    - Delegatury w Krakowie - dla województwa małopolskiego,
    - Delegatury w Opolu - dla województwa opolskiego,
    - Delegatury w Rzeszowie - dla województwa podkarpackiego,
    - Delegatury w Białymstoku - dla województwa podlaskiego,
    - Delegatury w Gdyni - dla województwa pomorskiego,
    - Delegatury w Siemianowicach Śląskich - dla województwa śląskiego,
    - Delegatury w Kielcach - dla województwa świętokrzyskiego,
    - Delegatury w Olsztynie - dla województwa warmińsko-mazurskiego,
    - Delegatury w Poznaniu - dla województwa wielkopolskiego,
    - Delegatury w Szczecinie - dla województwa zachodniopomorskiego.
4. Wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, dalej zwany „Wnioskiem”, z zakresu usług telekomunikacyjnych będą rozpatrywane przez Departament Polityki Konsumenckiej lub Delegaturę UKE, zgodnie z miejscem zamieszkania Wnioskodawcy. Wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych będą rozpatrywane przez Departament Rynku Poczтового lub Delegaturę UKE, zgodnie z miejscem zamieszkania lub siedziby Wnioskodawcy.

### **III. Wszczęcie postępowania.**

1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 Pt i w art. 95 Pp prowadzone jest:
  - a) na Wniosek Wnioskodawcy lub
  - b) z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesów konsumenta.
2. Rozpatrzenie Wniosku, przeprowadzenie postępowania ADR oraz udostępnienie stronom wyniku postępowania ADR powinno nastąpić nie później niż w ciągu 90 dni od dnia doręczenia kompletnego Wniosku lub wszczęcia postępowania z urzędu.
3. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego, termin o którym mowa w ust. 2 może być przedłużony. O każdym przedłużeniu terminu Prezes UKE zawiadamia strony wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania ADR.

### **IV. Odmowa rozpatrzenia sporu.**

1. Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu cywilnoprawnego między Wnioskodawcą, a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub operatorem pocztowym w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Prezesa UKE.

2. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu cywilnoprawnego między Wnioskodawcą, a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub operatorem pocztowym w przypadku, gdy:
  - a) Wnioskodawca przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania ADR nie podjął próby kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych/operatorem pocztowym w celu bezpośredniego rozwiązania sporu,
  - b) Konsument w sporze z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego,
  - c) Wnioskodawca w sporze z operatorem pocztowym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej,
  - d) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania ADR spowoduje uciążliwości dla drugiej strony,
  - e) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, sąd polubowny, inny właściwy podmiot lub sąd,
  - f) wartość przedmiotu sporu jest niższa od 20 zł w przypadku usługi telekomunikacyjnej i 10 zł w przypadku usługi pocztowej,
  - g) Wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania ADR po upływie roku od dnia podjęcia próby kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych/operatorem pocztowym w celu bezpośredniego rozwiązania sporu (np. złożenie reklamacji),
  - h) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UKE.
3. W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu, Prezes UKE w jednym piśmie:
  - potwierdza złożenie Wniosku,
  - informuje o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu,w terminie 3 tygodni od daty doręczenia kompletnego Wniosku do UKE lub Delegatury UKE. Powyższe pismo jest zarazem protokołem kończącym postępowanie ADR, o którym mowa w art. 40 ust. 4 ustawy o ADR.

## **V. Postępowanie na Wniosek.**

1. Wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składa się do Prezesa UKE w języku polskim.
2. Wnioskodawcą jest:
  - a) w postępowaniu ADR z zakresu usług telekomunikacyjnych – konsument składający Wniosek,
  - b) w postępowaniu ADR z zakresu usług pocztowych – nadawca albo adresat składający Wniosek.
3. Wnioskiem jest pismo Wnioskodawcy, złożone do Prezesa UKE w sprawie sporu cywilnoprawnego zaistniałego między Wnioskodawcą a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub operatorem pocztowym, zawierające co najmniej:
  - a) oznaczenie stron sporu,

- b) wskazanie, że Wniosek dotyczy postępowania w sprawie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu,
  - c) dokładnie określone żądanie,
  - d) uzasadnienie żądania strony,
  - e) dokumenty potwierdzające informacje zawarte we wniosku, np. kopię dokumentacji z zakończonego postępowania reklamacyjnego,
  - f) podpis.
4. Wniosek może być złożony do Prezesa UKE:
- a) w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania Wnioskodawcy, a przypadku usług pocztowych również ze względu na adres siedziby Wnioskodawcy,
  - b) w postaci elektronicznej za pośrednictwem:
    - (1) elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP),
    - (2) formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej UKE, dedykowanego do składania wniosków o wszczęcie postępowania ADR.
5. W przypadku gdy Wniosek nie spełnia wymagań określonych w pkt V ust. 3 Regulaminu, Prezes UKE wzywa Wnioskodawcę do uzupełnienia Wniosku o niezbędne informacje lub dokumenty, w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania.
6. W przypadku nieotrzymania od Wnioskodawcy uzupełnienia Wniosku o niezbędne informacje lub dokumenty, wymienione w pkt V ust. 3 lit. a-c i f Regulaminu we wskazanym terminie, Prezes UKE pozostawia Wniosek bez rozpoznania, o czym informuje Wnioskodawcę.
7. Datą wszczęcia postępowania ADR jest dzień doręczenia do UKE lub Delegatury UKE Wniosku zawierającego co najmniej dane i informacje określone w pkt V ust. 3 lit. a-c i f Regulaminu.
8. Prezes UKE niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia Wniosku spełniającego wymagania określone w pkt V ust. 3 lit. a-c i f Regulaminu.
- W potwierdzeniu złożenia Wniosku Prezes UKE informuje strony o:
- a) roszczeniu Wnioskodawcy,
  - b) prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie,
  - c) możliwości aktywnego udziału w toku całego postępowania: przedstawiania stanowisk, dokumentów, dowodów,
  - d) możliwości uzyskania dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydawanych przez ekspertów, a także możliwości ustosunkowania się do nich,
  - e) uprawnieniu do korzystania na każdym etapie postępowania z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.
9. Prezes UKE przekazuje Wniosek dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub operatorowi pocztowemu, wyznaczając 14 dniowy termin na ustosunkowanie się do Wniosku.

10. Po upływie terminu na ustosunkowanie się do Wniosku określonego w pkt 9, Prezes UKE, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej, przedstawia stronom przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu wraz z pouczeniem, iż:
  - a) mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej,
  - b) udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - c) przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym,oraz informacją o prawnych skutkach wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowania się do niej, a w szczególności, że w ewentualnym powództwie składanym do sądu powszechnego powinna być zawarta informacja, czy strony podjęły próbę mediacji lub innego pozasądowego sposobu rozwiązania sporu (np. postępowania ADR), a w przypadku gdy takich prób nie podjęto, wyjaśnienie przyczyn ich niepodjęcia (art. 187 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego).
11. W przypadku, gdy wniosek nie zawierał informacji i dokumentów, o których mowa w pkt V ust. 3 lit. d i e Regulaminu i Wnioskodawca nie uzupełnił tych braków w terminie wskazanym w wezwaniu Prezesa UKE, o którym mowa w ust. 5, jednakże na podstawie posiadanych informacji możliwe jest przedstawienie propozycji rozwiązania sporu, Prezes UKE przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu zgodnie z ust. 10 powyżej; natomiast jeżeli na podstawie posiadanych informacji nie jest możliwe przedstawienie propozycji rozwiązania sporu, wtedy Prezes UKE nie przedstawia stronom propozycji rozwiązania sporu, co stwierdza w protokole, o którym mowa w pkt V ust. 13 Regulaminu.
12. Prezes UKE wyznacza stronom termin 14 dni na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowania się do niej.
13. W przypadku wyrażenia / niewyrażenia zgody przez strony na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub w przypadku braku udzielenia odpowiedzi przez strony, Prezes UKE kończy postępowanie przesyłając stronom protokół o wynikach przeprowadzonego postępowania ADR. Dzień sporządzenia protokołu z postępowania ADR jest datą zakończenia postępowania.

## **VI. Postępowanie z urzędu.**

1. W przypadku wszczęcia postępowania ADR z urzędu, Prezes UKE zawiadamia strony o wszczęciu takiego postępowania wyznaczając stronom 14 dniowy termin na ustosunkowanie się do zawiadomienia. W zawiadomieniu strony informowane są o:
  - a) okolicznościach sporu,
  - b) prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie,
  - c) możliwości aktywnego udziału w toku całego postępowania: przedstawiania stanowisk, dokumentów, dowodów,
  - d) możliwości uzyskania dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydawanych przez ekspertów, a także możliwości ustosunkowania się do nich,
  - e) uprawnieniu do korzystania na każdym etapie postępowania z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.

2. Po upływie terminu na ustosunkowanie się do wniosku określonego w pkt 1, Prezes UKE przedstawia stronom przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu wraz z pouczeniem, iż:
  - a) mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej,
  - b) udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - c) przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym,oraz informacją o prawnych skutkach wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowania się do niej, a w szczególności, że w ewentualnym powództwie składanym do sądu powszechnego powinna być zawarta informacja, czy strony podjęły próbę mediacji lub innego pozasądowego sposobu rozwiązania sporu (np. postępowania ADR), a w przypadku gdy takich prób nie podjęto, wyjaśnienie przyczyn ich niepodjęcia (art. 187 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego).
3. Prezes UKE wyznacza stronom termin 14 dni na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowania się do niej.
4. W przypadku wyrażenia / niewyrażenia zgody przez strony na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub w przypadku braku udzielenia odpowiedzi przez strony, Prezes UKE kończy postępowanie przesyłając stronom protokół o wynikach przeprowadzonego postępowania ADR. Dzień sporządzenia protokołu z postępowania ADR jest datą zakończenia postępowania.

## **VII. Pozostałe regulacje.**

1. Postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich będą prowadzone przez Prezesa UKE w języku polskim.
2. Postępowanie ADR prowadzone jest przez Prezesa UKE bezpłatnie.
3. Osoby prowadzące w imieniu Prezesa UKE postępowania ADR posiadają niezbędną wiedzę z zakresu wykonywania działalności telekomunikacyjnej/pocztowej i ochrony praw konsumenta.  
Ponadto, osoby prowadzące w imieniu Prezesa UKE postępowania ADR posiadają:
  - a) wykształcenie wyższe;
  - b) co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z rynkiem telekomunikacyjnym/pocztowym,
  - c) wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa.
4. Prezes UKE upoważnia osoby do prowadzenia postępowania ADR na czas określony nie krótszy niż 3 lata. Osoby prowadzące postępowania ADR są niezależne i bezstronne w stosunku do stron sporu cywilnoprawnego, tj.:
  - a) nie przyjmują instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od stron sporu lub ich przedstawicieli,
  - b) wynagrodzenie osób nie jest uzależnione od wyników prowadzonego postępowania.

5. Osoby prowadzące postępowania ADR, zostają pozbawione funkcji przed upływem kadencji w przypadku:
  - rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji,
  - skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe,
  - choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań,
  - złożenia rezygnacji.
6. W przypadku pojawienia się okoliczności, które mogą wpłynąć na niezależność lub bezstronność osoby prowadzącej postępowanie ADR, w tym próby przekazania wytycznych przez jedną ze stron sporu cywilnoprawnego, albo powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu cywilnoprawnego, którego rozpatrzenie zostało im przydzielone, osoba prowadząca postępowanie ADR ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia Prezesowi UKE powyższych okoliczności.
7. W przypadku ujawnienia okoliczności wskazanych w pkt 5 i 6, Prezes UKE przekazuje prowadzenie postępowania ADR innej osobie.
8. W przypadku ujawnienia okoliczności wskazanych w pkt 5 i 6, i braku możliwości przekazania prowadzenia postępowania innej osobie, Prezes UKE zawiadamia pismem Wnioskodawcę o wystąpieniu okoliczności uniemożliwiających niezależne lub bezstronne prowadzenie sprawy oraz:
  - a) w przypadku istnienia innego podmiotu ADR właściwego do rozpatrzenia sporu, przekazuje stronom propozycję przekazania sprawy do tego podmiotu,
  - b) w przypadku braku możliwości przekazania sporu innemu podmiotowi ADR, Prezes UKE ujawnia stronom okoliczności, o których mowa w pkt 6 i informuje strony o prawie zgłoszenia, w wyznaczonym terminie, sprzeciwu wobec dalszego prowadzenia danego postępowania ADR przez osobę, której dotyczą te okoliczności.
9. W przypadku otrzymania od Wnioskodawcy odpowiedzi, w zależności od jej treści, Prezes UKE przekazuje sprawę do innego podmiotu ADR właściwego do rozpatrzenia sporu lub kontynuuje postępowanie.
10. W przypadku niezgłoszenia przez Wnioskodawcę sprzeciwu w terminie, osoba, prowadząca postępowanie ADR, której dotyczą okoliczności, o których mowa w pkt 6, dalej prowadzi to postępowanie.