



Sprawozdanie z działalności Prezesa  
Urzędu Komunikacji Elektronicznej  
w zakresie pozasądowego rozwiązywania  
sporów konsumenckich (ADR) w 2023 r.

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (**Prezes UKE**) prowadzi postępowania ADR w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w zakresie: **usług telekomunikacyjnych i usług pocztowych**.

Prezes UKE jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowań ADR w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823), wpisanym do *Rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań ADR* pod numerem 2.

Postępowanie ADR ma na celu polubowne rozwiązanie sporu między konsumentem a dostawcą usług telekomunikacyjnych oraz nadawcą albo adresatem a operatorem pocztowym. Prowadzi ono do wypracowania takiego kompromisu, który będzie satysfakcjonujący dla wnioskodawcy i przedsiębiorcy. Postępowanie wymaga zgody obu stron.

Postępowanie ADR prowadzone jest na wniosek lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesów konsumenta.

Rozpatrzenie wniosku, przeprowadzenie postępowania ADR oraz udostępnienie stronom wyniku postępowania powinno nastąpić nie później niż w ciągu 90 dni. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim i jest bezpłatne dla stron postępowania.

Szczegółowe informacje na temat zasad i form składania wniosków ADR do Prezesa UKE, publikowane są na dedykowanej konsumentom stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej (CIK) pod adresem [cik.uke.gov.pl](http://cik.uke.gov.pl).

W przypadku pytań dotyczących: postępowania ADR z zakresu usług telekomunikacyjnych zapraszamy do kontaktu z infolinią CIK pod numerem 22 330-40-00 (tonowo 1), z zakresu usług pocztowych zapraszamy do kontaktu pod numerem: 22 534-91-32.

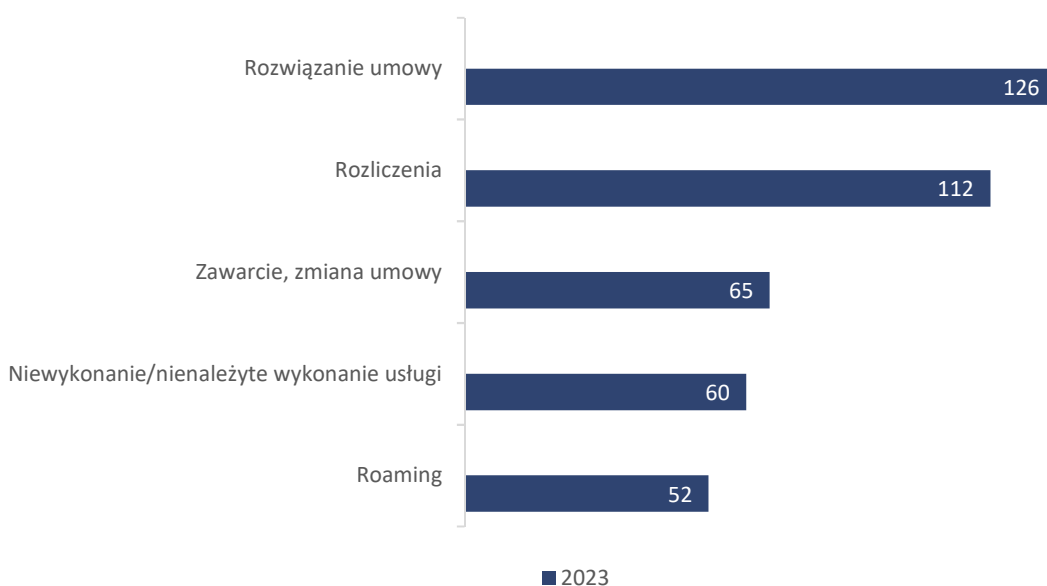
## 1. Telekomunikacja

W 2023 r. wpłynęło 498 wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Z uwagi na różnorodność tematyki zgłaszanych spraw, poniższy wykres obrazuje 5 najczęstszych przedmiotów wniosków ADR w 2023 r.

Wykres 1

### Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

### Powtarzające się problemy, które prowadziły do sporów konsumenckich:

#### 1. Rozwiązanie umowy

Zalecenia: Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która określa m.in. okres, na jaki została zawarta, w tym minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych oraz tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania. Zawarta umowa, o ile jej zapisy nie stanowią inaczej, przewiduje niezmienność warunków w trakcie jej trwania, co oznacza, że przez okres trwania umowy, abonent korzysta z usług na warunkach i zasadach określonych w umowie.

W przypadku rozwiązania przez abonenta umowy przed upływem terminu zobowiązania (umowa zawarta na czas określony), dostawca usług uprawniony jest do naliczenia i żądania zapłaty przez abonenta tzw. „kary umownej” za przedterminowe jej rozwiązanie.

#### 2. Rozliczenia (faktury/opłaty)

Zalecenia: W przypadku, gdy dostawca usług nieprawidłowo naliczy należności z tytułu świadczonych usług, należy złożyć reklamację do dostawcy usług z żądaniem wyjaśnień i dokonania właściwego rozliczenia. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, konsument może dochodzić dalszych roszczeń w ramach postępowania ADR.

### 3. Brak świadomości, co do charakteru świadczonej usługi

Zalecenia: W przypadku usług świadczonych w sieci ruchomej, świadczenie realizowane jest w ramach zasięgu sieci i jej możliwości technicznych. Przed wyborem konkretnego dostawcy usług, należy sprawdzić zasięg jego sieci w miejscu, w którym najczęściej zamierzamy korzystać z usług. Należy sprawdzić zasięg dostawcy usług m.in. na mapkach zasięgu zamieszczonych na stronie internetowej oraz, jeżeli dostawca oferuje taką możliwość, przetestować usługę. Zawierana umowa dotyczy świadczenia usług mobilnych. W odróżnieniu od umowy na świadczenie usług stacjonarnych, przedmiotem umowy na świadczenie usług w sieci ruchomej, nie jest świadczenie usług w konkretnej lokalizacji, pod konkretnym adresem, a świadczenie i korzystanie z usług w ramach zasięgu sieci dostawcy usług.

Dlatego tak ważne jest, aby przed wyborem dostawcy usług sprawdzić zasięg jego sieci w miejscu, w którym zamierzamy najczęściej korzystać z usług lub wybrać tzw. ofertę na próbę, bez zobowiązania, celem przetestowania jakości świadczonych przez tego dostawcę usług.

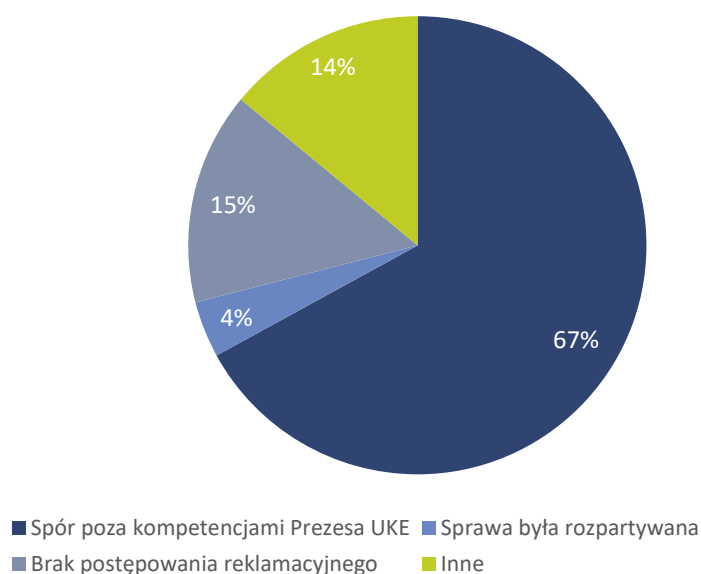
W przypadku, gdy konsument stwierdzi nienależyte wykonanie umowy (np. brak osiągnięcia deklarowanych prędkości usługi) za pomocą udostępnianych przez dostawcę usług narzędzi do badania jakości usług, powinien dokonać odpowiednich pomiarów i niezwłocznie zgłosić reklamację do dostawcy.

Zasięg, odpowiednia jakość świadczonych usług (np. dla usługi dostępu do internetu - prędkość pobierania, wysyłania danych, brak lub niskie opóźnienia), odpowiednia obsługa klienta (w punkcie obsługi, telefoniczna), jest najbardziej wymierną podstawą oceny jakości świadczenia usług i wiarygodności samego dostawcy.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 5% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 2

Procentowy udział poszczególnych przestaniek odmowy rozpatrzenia sporu



Źródło: UKE

4% postępowań ADR zostało zakończonych przed osiągnięciem wyniku. Powodem takiego zakończenia postępowania było m.in. wycofanie wniosku, brak uzupełnienia wniosku o dane bądź dokumenty wskazane w regulaminie ADR.

Średni czas trwania postępowania ADR to 24 dni.

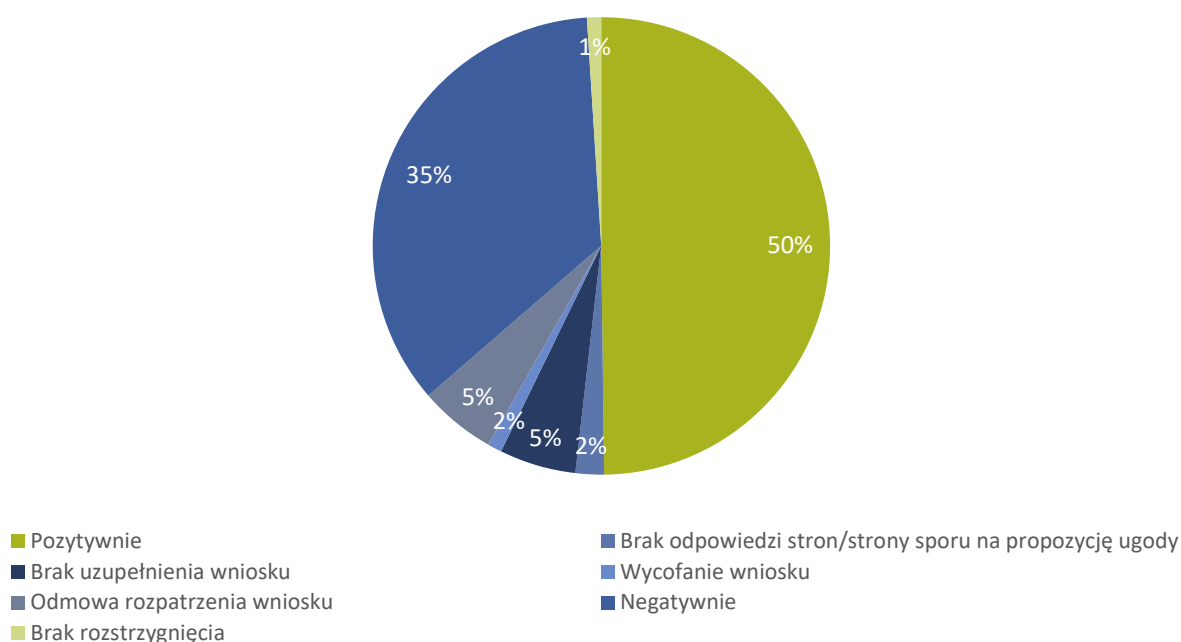
Prezes UKE nie prowadzi analiz i statystyk, dotyczących zastosowania się stron do wyniku postępowania ADR w stosunku do liczby wszczętych postępowań.

**50%** postępowań zakończono na korzyść konsumenta.

Odzyskano dla konsumentów **ponad 200 tys. zł.**

Wykres 3

**Skuteczność postępowań ADR**



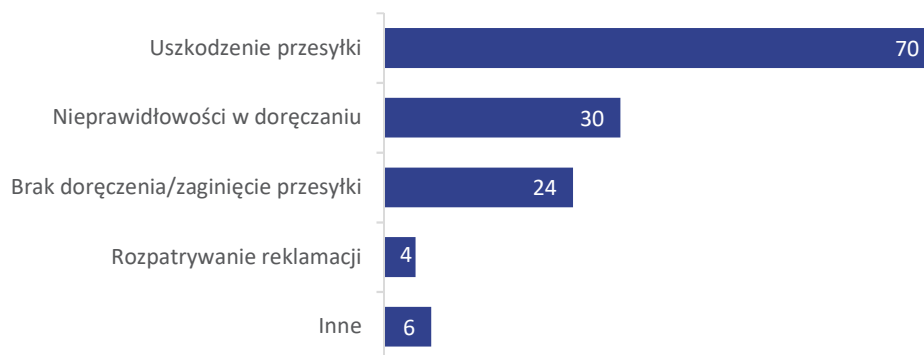
Źródło: UKE

## 2. Poczta

W 2023 r. do UKE wpłynęły 134 wnioski o wszczęcie postępowania ADR z zakresu usług pocztowych.

Wykres 1

Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

**Powtarzające się problemy, które prowadziły do sporów konsumenckich:**

### 1. Niewłaściwe opakowanie lub zabezpieczenie przesyłki.

Zalecenia: Właściwy dobór opakowania w zależności od przesyłanej zawartości jest istotnym czynnikiem, który ma bezpośredni wpływ na ochronę przesyłki przed możliwymi uszkodzeniami. Każda przesyłka, niezależnie od rodzaju, po jej nadaniu podlega określonym procedurom technologicznym w celu jej doręczenia, w tym m.in.: sortowaniu, przemieszczaniu, załadunkowi i rozładunkowi, czy przewozowi różnymi środkami transportu. W związku z powyższym należy zadbać o właściwe opakowanie i zabezpieczenie przesyłki przed możliwymi uszkodzeniami mechanicznymi, czy innymi czynnikami. Odnosi się to do wszystkich przesyłek, a nie tylko tych zawierających np. szkło, czy inne „wrażliwe” przedmioty. Dobór opakowania i zabezpieczeń powinien być dostosowany do zawartości, formy, masy, kształtu, specyfiki, czy wielkości przesyłanej zawartości, a także zabezpieczać przed swobodnym dostępem do zawartości przesyłki przez osoby trzecie. Należy także zadbać, by opakowanie umożliwiało trwałe umieszczenie wymaganych oznaczeń przesyłki (np. adresów, kodów, czy innych informacji określonych przez operatorów pocztowych) w sposób gwarantujący ich czytelność. Sposób odpowiedniego zabezpieczenia i oznaczenia nadawanych przesyłek określony jest w regulaminach operatorów pocztowych oraz wydanych przez operatorów pocztowych instrukcjach lub poradnikach.

### 2. Niewłaściwie wybrany rodzaj usługi pocztowej oraz niezapoznanie się z regulaminem danej usługi.

Zalecenia: Przed dokonaniem wyboru operatora pocztowego oraz rodzaju świadczonej przez niego usługi należy zapoznać się z regulaminem, który określa m.in. warunki wykonywania i korzystania z określonej usługi pocztowej. Regulamin określa w szczególności zasady i termin wykonania usługi, czy też wysokość odszkodowania w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Ponadto w Regulaminie zawierane są informacje dotyczące np. odpowiedniego przygotowania nadawanych przesyłek, sposobu ich nadania, możliwości monitorowania statusu przesyłek (śledzenia przesyłek), sposobu ich doręczania, usług dodatkowych oferowanych przez operatora pocztowego, czy wykazu przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości

przesyłki pocztowej. Przy wyborze usługi pocztowej nie należy kierować się jedynie kryterium ceny, w wielu przypadkach wykupienie usługi dodatkowej pozwoli lepiej dopasować daną usługę pocztową do potrzeb użytkowników usług pocztowych, czy specyfiki zawartości przesyłki, a w przypadku np. zaginięcia przesyłki może zagwarantować odszkodowanie we wskazanej wysokości, czy wypłatę innych umownych należności.

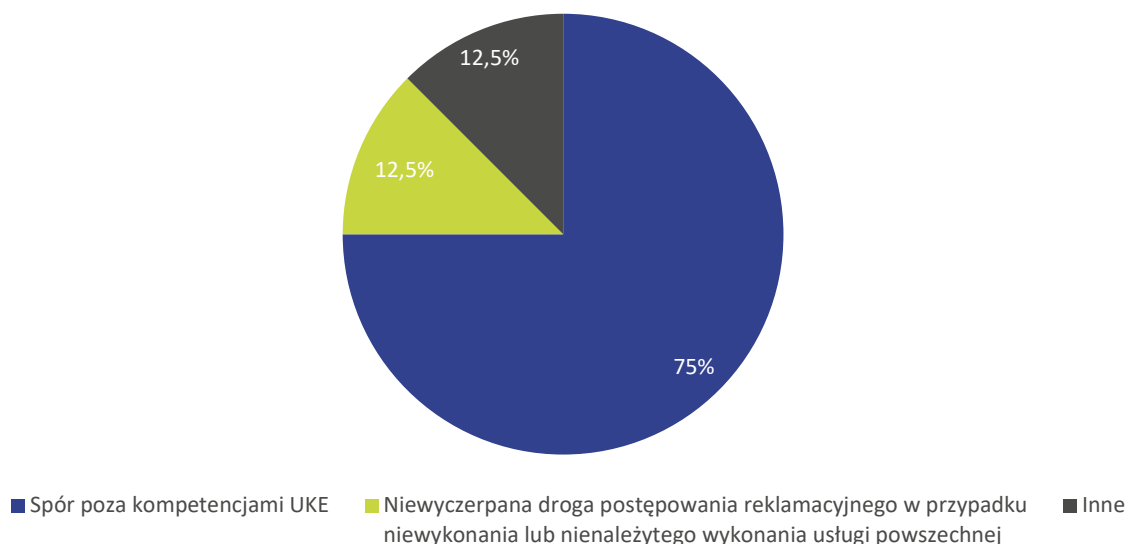
### 3. Brak sporządzenia protokołu szkody lub niewłaściwa forma złożenia reklamacji.

Zalecenia: W sytuacji otrzymania przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości podstawą reklamacji jest protokół szkody spisany w obecności pracownika operatora pocztowego, który ją doręczył lub, w inny sposób określony przez operatora pocztowego (najczęściej poprzez strony internetowe poszczególnych operatorów pocztowych), niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki pocztowej. Jeżeli ubytki lub uszkodzenia przesyłki nie były widoczne z zewnątrz przy jej przyjęciu, należy je zgłosić operatorowi pocztowemu nie później niż 7 dni po otrzymaniu przesyłki. Zauważyć należy, że sporządzenie protokołu szkody nie jest równoznaczne z uruchomieniem procedury reklamacyjnej. Reklamacja jest instytucją prawną przewidzianą w obowiązujących przepisach, które w sposób szczegółowy określają wymagania jakie powinna spełniać reklamacja wniesiona do operatora pocztowego, z którym została zawarta umowa o świadczenie usługi pocztowej. Szczegółowe warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi pocztowej, sposób i terminy jej wnoszenia oraz szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa przede wszystkim rozporządzenie w sprawie reklamacji usługi pocztowej<sup>1</sup> oraz regulaminy danej usługi pocztowej świadczonej przez poszczególnych operatorów pocztowych.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 6% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 2

**Procentowy udział poszczególnych przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu**



Źródło: UKE

<sup>1</sup> rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 474)

2,5% postępowań ADR zostało zakończonych przed osiągnięciem wyniku. Powodem takiego zakończenia postępowania był brak odpowiedzi strony na propozycję rozwiązania sporu przedstawioną przez Prezesa UKE oraz wycofanie wniosku przez wnioskodawcę.

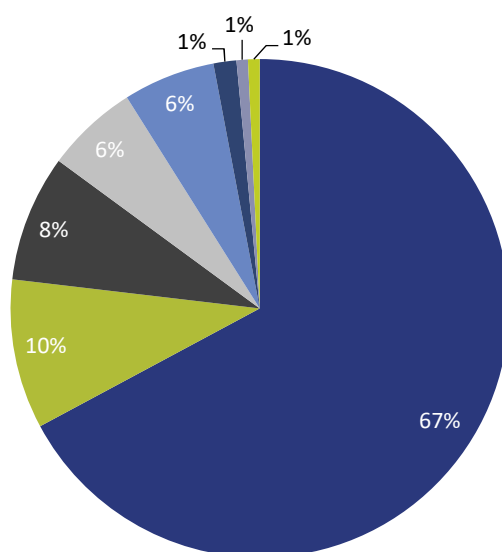
Średni czas trwania postępowania ADR to 32 dni.

Prezes UKE nie prowadzi analiz i statystyk, dotyczących zastosowania się stron do wyniku postępowania ADR w stosunku do liczby wszczętych postępowań.

W ramach prowadzonych postępowań odzyskano na rzecz wnioskodawców ponad 13 tys. zł.

Wykres 3

#### Skuteczność postępowań ADR



- Operator odmówił wzięcia udziału w postępowaniu ADR
- Strony wyraziły zgodę na propozycję rozwiązania sporu
- Uznanie roszczenia wnioskodawcy przed przedstawieniem stronom propozycji rozwiązania sporu
- Odmowa wszczęcia postępowania ADR
- Wnioski pozostawione bez rozpoznania
- Strony nie odpowiedziały na propozycję rozwiązania sporu
- Strony nie wyraziły zgody na propozycję rozwiązania sporu
- Wnioski wycofane

Źródło: UKE



**Urząd Komunikacji Elektronicznej**

Departament Polityki Konsumenckiej

T +48 22 534 92 25

sekretariat.dpk@uke.gov.pl

Departament Rynku Poczтового

T +48 22 534 91 32

sekretariat.drp@uke.gov.pl

[www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)