

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, zwanego dalej „Prezesem UKE”.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 – 385 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221 oraz z 2025 r. poz. 637 i 820) oraz w art. 95 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2025 r. poz. 366, 820 i 1456), zwane dalej „postępowaniem ADR”, jest postępowaniem mającym na celu polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich, tj. sporów cywilnoprawnych z zakresu odpowiednio usług komunikacji elektronicznej i usług pocztowych.
3. W ramach rozwiązywania sporów konsumenckich stosuje się:
 - 1) ustawę z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), zwaną dalej „ustawą o ADR”;
 - 2) ustawę z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221 oraz z 2025 r. poz. 637 i 820), zwaną dalej „Pke”;
 - 3) ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2025 r. poz. 366, 820 i 1456), zwaną dalej „Pp”;
 - 4) 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. poz. 49), zwanego dalej „rozporządzeniem telekomunikacyjnym”;
 - 5) 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. poz. 139), zwanego dalej „rozporządzeniem pocztowym”.

II. Zakres obowiązywania Regulaminu

1. Prezes UKE w ramach postępowań ADR zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych z zakresu usług komunikacji elektronicznej oraz usług pocztowych. Postępowania ADR będą prowadzone w jednostkach organizacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej „UKE”.

2. Jednostką organizacyjną UKE, w rozumieniu niniejszego Regulaminu, jest komórka organizacyjna uprawniona do prowadzenia w imieniu Prezesa UKE postępowań ADR, o których mowa w art. 383 Pke i art. 95 Pp, tj.: odpowiednio Departament Polityki Konsumenckiej UKE bądź Departament Rynku Poczтового UKE oraz właściwa miejscowo Delegatura UKE.
3. Postępowania ADR będą prowadzone przez upoważnionych przez Prezesa UKE pracowników:
 - 1) Departamentu Polityki Konsumenckiej UKE - dla województwa mazowieckiego;
 - 2) Departamentu Rynku Poczтового UKE - dla województwa mazowieckiego;
 - 3) Delegatury we Wrocławiu - dla województwa dolnośląskiego;
 - 4) Delegatury w Bydgoszczy - dla województwa kujawsko-pomorskiego;
 - 5) Delegatury w Lublinie - dla województwa lubelskiego;
 - 6) Delegatury w Zielonej Górze - dla województwa lubuskiego;
 - 7) Delegatury w Łodzi - dla województwa łódzkiego;
 - 8) Delegatury w Krakowie - dla województwa małopolskiego;
 - 9) Delegatury w Opolu - dla województwa opolskiego;
 - 10) Delegatury w Rzeszowie - dla województwa podkarpackiego;
 - 11) Delegatury w Białymstoku - dla województwa podlaskiego;
 - 12) Delegatury w Gdyni - dla województwa pomorskiego;
 - 13) Delegatury w Siemianowicach Śląskich - dla województwa śląskiego;
 - 14) Delegatury w Kielcach - dla województwa świętokrzyskiego;
 - 15) Delegatury w Olsztynie - dla województwa warmińsko-mazurskiego;
 - 16) Delegatury w Poznaniu - dla województwa wielkopolskiego;
 - 17) Delegatury w Szczecinie - dla województwa zachodniopomorskiego.
4. Wnioski o wszczęcie postępowania ADR, zwane dalej „Wnioskiem” lub „Wnioskami”, z zakresu usług komunikacji elektronicznej będą rozpatrywane przez Departament Polityki Konsumenckiej UKE lub Delegaturę UKE, zgodnie z miejscem zamieszkania wnioskodawcy.
5. Wnioski z zakresu usług pocztowych będą rozpatrywane przez Departament Rynku Poczтового UKE lub Delegaturę UKE, zgodnie z miejscem zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy.

III. Wszczęcie postępowania

1. Postępowanie ADR, o którym mowa w art. 383 – 385 Pke i w art. 95 Pp prowadzone jest:

- 1) na Wniosek lub
 - 2) 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 Wniosku spełniającego wymagania, o których mowa w części V ust. 3 Regulaminu, z uwzględnieniem ust. 7 w części V Regulaminu, 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 UAE zawiadamia strony wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania ADR.

IV. Odmowa rozpatrzenia sporu

1. Prezes UAE odmawia rozpatrzenia sporu cywilnoprawnego między wnioskodawcą a dostawcą usług komunikacji elektronicznej lub operatorem pocztowym w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Prezesa UAE.
2. Prezes UAE może odmówić rozpatrzenia sporu cywilnoprawnego między wnioskodawcą a dostawcą usług komunikacji elektronicznej lub operatorem pocztowym w przypadku, gdy:
 - 1) wnioskodawca przed złożeniem Wniosku nie podjął próby kontaktu z dostawcą usług komunikacji elektronicznej /operatorem pocztowym i bezpośredniego rozwiązania sporu, w tym w sporze z dostawcą usług komunikacji elektronicznej nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;
 - 2) wnioskodawca w sporze z operatorem pocztowym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej;
 - 3) spór jest błahy lub Wniosek, spowoduje uciążliwość dla dostawcy usług komunikacji elektronicznej lub operatora pocztowego;
 - 4) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UAE, inny właściwy podmiot albo sąd;
 - 5) w przypadku sporów konsumenckich z zakresu usług komunikacji elektronicznej wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 20 zł , a w przypadku sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych - niższa niż 10 zł;
 - 6) wnioskodawca złożył Wniosek po upływie roku od dnia podjęcia próby kontaktu z dostawcą usług komunikacji elektronicznej/operatorem pocztowym i bezpośredniego rozwiązania sporu (np. złożenie reklamacji);
 - 7) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UAE.
3. W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu, Prezes UAE w jednym piśmie:

- 1) potwierdza złożenie Wniosku,
- 2) informuje o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu

w terminie 3 tygodni od daty doręczenia Wniosku do UAE lub Delegatury UAE spełniającego wymagania, o których mowa w części V ust. 3 Regulaminu, z uwzględnieniem ust. 7 w części V Regulaminu. Powyższe pismo jest jednocześnie protokołem przebiegu postępowania ADR, o którym mowa w art. 40 ust. 4 ustawy o ADR, kończącym postępowanie ADR.

V. Postępowanie na wniosek

1. Wnioski składa się do Prezesa UAE w języku polskim.
2. Wnioskodawcą jest:
 - 1) w postępowaniu ADR z zakresu usług komunikacji elektronicznej – konsument składający Wniosek;
 - 2) w postępowaniu ADR z zakresu usług pocztowych – nadawca albo adresat składający Wniosek.
3. Wnioskiem jest pismo wnioskodawcy, złożone do Prezesa UAE w sprawie sporu cywilnoprawnego zaistniałego między wnioskodawcą a dostawcą usług komunikacji elektronicznej albo operatorem pocztowym, zawierające co najmniej:
 - 1) oznaczenie stron sporu;
 - 2) wskazanie, że Wniosek dotyczy postępowania w sprawie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu;
 - 3) dokładnie określone żądanie;
 - 4) uzasadnienie żądania strony;
 - 5) dokumenty potwierdzające informacje zawarte we Wniosku, np. kopię dokumentacji z zakończonego postępowania reklamacyjnego;
 - 6) podpis.
4. Wniosek może być złożony do Prezesa UAE:
 - 1) w postaci papierowej na adres UAE albo Delegatury UAE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy, a w przypadku usług pocztowych również ze względu na adres siedziby wnioskodawcy;
 - 2) w postaci elektronicznej za pośrednictwem:
 - a) elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP),
 - b) formularza zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej UAE, dedykowanego do składania wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

5. W przypadku, gdy Wniosek nie spełnia wymagań określonych w ust. 3, Prezes UAE wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia Wniosku w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania.
6. W przypadku braku uzupełnienia Wniosku, zgodnie z wymaganiami, o których mowa w ust. 3 pkt 1-3 i 6 we wskazanym, zgodnie z ust. 5, terminie, Wniosek nie otrzyma dalszego biegu i nie zostaną podjęte czynności, o czym Prezes UAE informuje wnioskodawcę.
7. W przypadku nieuzupełnienia Wniosku o uzasadnienie żądania strony lub dokumentów, o których mowa w ust. 3 pkt 4 i 5 w sytuacji gdy na podstawie posiadanych informacji możliwe jest przedstawienie propozycji rozwiązania sporu, Prezes UAE przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu zgodnie z ust. 11. W przypadku, gdy na podstawie posiadanych informacji nie jest możliwe przedstawienie propozycji rozwiązania sporu, Prezes UAE stwierdza to w protokole, o którym mowa w ust. 13.
8. Datą wszczęcia postępowania ADR jest dzień doręczenia do UAE lub Delegatury UAE Wniosku, spełniającego co najmniej wymagania, o których mowa w ust. 3 pkt 1-3 i 6, z uwzględnieniem ust. 7.
9. Prezes UAE niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia Wniosku spełniającego wymagania określone w ust. 3 pkt 1-3 i 6, z uwzględnieniem ust. 7.
W potwierdzeniu złożenia Wniosku Prezes UAE informuje strony o:
 - 1) roszczeniu wnioskodawcy;
 - 2) prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
 - 3) możliwości aktywnego udziału w toku całego postępowania: przedstawiania stanowisk, dokumentów, dowodów;
 - 4) możliwości uzyskania dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydawanych przez ekspertów, a także możliwości ustosunkowania się do nich;
 - 5) uprawnieniu do korzystania na każdym etapie postępowania z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.
10. Prezes UAE przekazuje Wniosek dostawcy usług komunikacji elektronicznej lub operatorowi pocztowemu, wyznaczając 14 dniowy termin na ustosunkowanie się do Wniosku.
11. Po upływie terminu na ustosunkowanie się do Wniosku, o którym mowa w ust. 10, Prezes UAE, z zastrzeżeniem ust. 7:
 - 1) przedstawia stronom przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu;

- 2) informuje strony przed wyrażeniem zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowaniem się do niej, że:
 - 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;
 - 3) informuje strony 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 pkt 3 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 1568, 1841 oraz z 2025 r. poz. 630), zwanego dalej „Kodeksem postępowania cywilnego”).
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 ADR. Dzień sporządzenia protokołu z przebiegu postępowania ADR jest datą zakończenia postępowania ADR. Protokół niezwłocznie doręcza się stronom.

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:
 - 1) okolicznościach sporu;

- 2) prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
 - 3) możliwości aktywnego udziału w toku całego postępowania: przedstawiania stanowisk, dokumentów, dowodów;
 - 4) możliwości uzyskania dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydawanych przez ekspertów, a także możliwości ustosunkowania się do nich oraz 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 zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Prezes UKE:
- 1) przedstawia stronom przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu;
 - 2) informuje strony przed wyrażeniem zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowaniem się do niej, że:
 - 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;
 - 3) informuje strony 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 pkt 3 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. Dzień sporządzenia protokołu z postępowania ADR jest datą zakończenia postępowania.. Protokół niezwłocznie doręcza się stronom.

VII. Pozostałe regulacje

1. Postępowania ADR są prowadzone przez Prezesa UKE w języku polskim.

2. Postępowanie ADR prowadzone przez Prezesa UKE jest nieodpłatne.
3. W ramach prowadzonego postępowania ADR Prezes UKE zapewnia realizację obowiązku, o którym mowa w art. 13 ust. 1-2 i art. 14 ust. 1-2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.).
4. Pracownicy UKE upoważnieni przez Prezesa UKE do prowadzenia postępowania ADR posiadają niezbędną wiedzę z zakresu wykonywania działalności komunikacji elektronicznej/pocztowej i ochrony praw konsumenta.

Ponadto, pracownicy UKE prowadzący w imieniu Prezesa UKE postępowania ADR posiadają:

- 1) wykształcenie wyższe;
- 2) co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z rynkiem komunikacji elektronicznej/pocztowym;
- 3) wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa, w tym w przypadku sporów konsumenckich:
 - a) z zakresu usług komunikacji elektronicznej - wiedzę z zakresu wykonywania działalności komunikacji elektronicznej i ochrony praw konsumenta,
 - b) z zakresu usług pocztowych - znajomość przepisów w zakresie wykonywania działalności pocztowej i ochrony praw konsumenta.
5. Prezes UKE upoważnia pracowników UKE do prowadzenia postępowania ADR na czas określony nie krótszy niż 3 lata.
6. Pracownicy UKE prowadzący postępowania ADR są niezależni i bezstronni w stosunku do stron sporu cywilnoprawnego, tj.:
 - 1) nie przyjmują instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od stron sporu lub ich przedstawicieli;
 - 2) wynagrodzenie pracowników UKE nie jest uzależnione od wyników prowadzonego postępowania.
7. Prezes UKE cofa pracownikowi UKE upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:
 - 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji osoby prowadzącej postępowanie;
 - 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;

- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
 - 4) złożenia rezygnacji.
8. Pracownik UAE prowadzący postępowanie ADR ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia Prezesowi UAE okoliczności, które mogą wpłynąć na jego niezależność lub bezstronność, w tym próby przekazania wytycznych przez jedną ze stron sporu cywilnoprawnego, lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu cywilnoprawnego, którego rozpatrzenie zostało mu przydzielone.
 9. W przypadku ujawnienia okoliczności wskazanych w ust. 8 lub cofnięcia upoważnienia, zgodnie z ust. 7, Prezes UAE przekazuje prowadzenie postępowania ADR innemu pracownikowi UAE.
 10. W przypadku ujawnienia okoliczności wskazanych w ust. 8 lub cofnięcia upoważnienia, zgodnie z ust. 7 i braku możliwości przekazania prowadzenia postępowania innemu pracownikowi UAE, Prezes UAE, wyłącza osobę dotychczas prowadzącą to postępowanie z dalszego toku postępowania oraz:
 - 1) pisemnie proponuje stronom przekazanie sporu innemu podmiotowi uprawnionemu w rozumieniu art. 7 ust. 2 ustawy o ADR (jeżeli jest to możliwe);
 - 2) jeżeli zaproponowanie przekazania sporu innemu podmiotowi uprawnionemu w rozumieniu art. 7 ust. 2 ustawy o ADR nie jest możliwe, ujawnia stronom okoliczności, o których mowa w ust. 8 i informuje strony o prawie zgłoszenia, w wyznaczonym terminie, sprzeciwu wobec dalszego prowadzenia danego postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez osobę, której dotyczą te okoliczności. w przypadku niezgłoszenia przez wnioskodawcę sprzeciwu w terminie, pracownik UAE prowadzący postępowanie ADR, którego dotyczą okoliczności, o których mowa w ust. 8, dalej prowadzi to postępowanie.
 11. Prezes UAE oraz pracownicy UAE prowadzący postępowanie ADR są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie tego postępowania.