



Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) w 2021 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 Konsumenckiej (CIK) pod adresem **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.

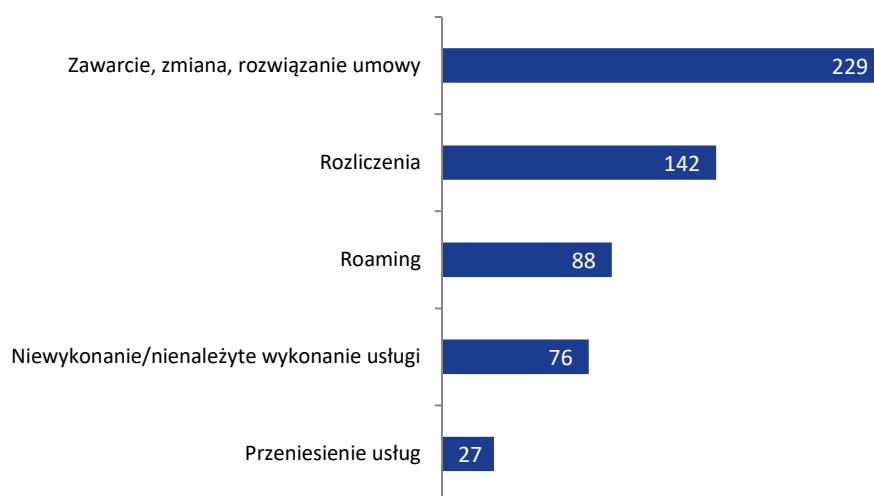
1. Telekomunikacja

W 2021 r. wpłynęło 651 wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Z uwagi na różnorodność tematyki zgłaszanych spraw, poniższy wykres obrazuje 5 najczęstszych przedmiotów wniosków ADR w 2021 r.

Wykres 1

Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

Powtarzające się problemy, które prowadziły do sporów konsumenckich:

1. Brak weryfikacji warunków umowy, treści umowy przed jej podpisaniem

Zalecenia: Przed zawarciem umowy należy przede wszystkim przeczytać umowę i zweryfikować czy przedstawiona uprzednio propozycja zawarcia lub zmiany umowy, znajduje swoje odzwierciedlenie w treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, regulaminie, cenniku oferty promocyjnej. Stosując zasadę ograniczonego zaufania, w przypadku jakichkolwiek wątpliwości, należy żądać od dostawcy usług przedstawienia potwierdzenia, że dokonane ustalenia, warunki znajdują się w umowie. Przed podpisaniem należy zweryfikować w szczególności: rodzaj świadczonych usług, okres promocji, czas trwania umowy (okres lojalnościowy), wysokość ustalonych comiesięcznych opłat. Rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania, może wiązać się z naliczeniem przez dostawcę usług tzw. „kary umownej”.

2. Roaming przygraniczny

Zalecenia: Korzystając z usług mobilnych szczególną uwagę należy zwrócić na strefę przygraniczną, w której może wystąpić zjawisko roamingu przygranicznego. Abonent korzystający z usług polskiego dostawcy usług, będąc w Polsce w strefie przygranicznej, w przypadku gdy telefon zaloguje się do sieci operatora zagranicznego, będzie wykonywał połączenia w roamingu zagranicznym, co może wiązać się z naliczaniem opłat roamingowych.

Często telefony skonfigurowane są w taki sposób, że automatycznie wybierają sieć, do której się logują. Telefon wybierze sieć, która na danym obszarze cechuje się najsilniejszym sygnałem,

może także zalogować się do sieci operatora zagranicznego, którego sygnał czasowo może być dominujący na terenie przygranicznym. W celu ograniczenia występowania wyżej wskazanej sytuacji, na podstawie umów międzypaństwowych moc sygnałów stacji bazowych znajdujących się w stosunkowo niewielkiej odległości od granic państwowych jest zmniejszana, jednakże nie ma technicznych możliwości, aby sygnał ten skonfigurować w taki sposób, aby nie przekraczał granic państwowych, które cechują się nieregularnością kształtów.

Aby uniknąć niezamierzonych, wysokich kosztów usług realizowanych w roamingu oraz transmisji danych w strefie przygranicznej, przed wykonaniem połączeń należy zmienić ustawienie w menu aparatu w zakresie wyboru sieci, tj. z automatycznego na ręczny, zaznaczając sieć dostawcy usług, do której telefon powinien się logować. Dodatkowo należy wyłączyć: automatyczne aktualizacje w telefonie, synchronizację danych (odświeżanie w tle), pocztę głosową.

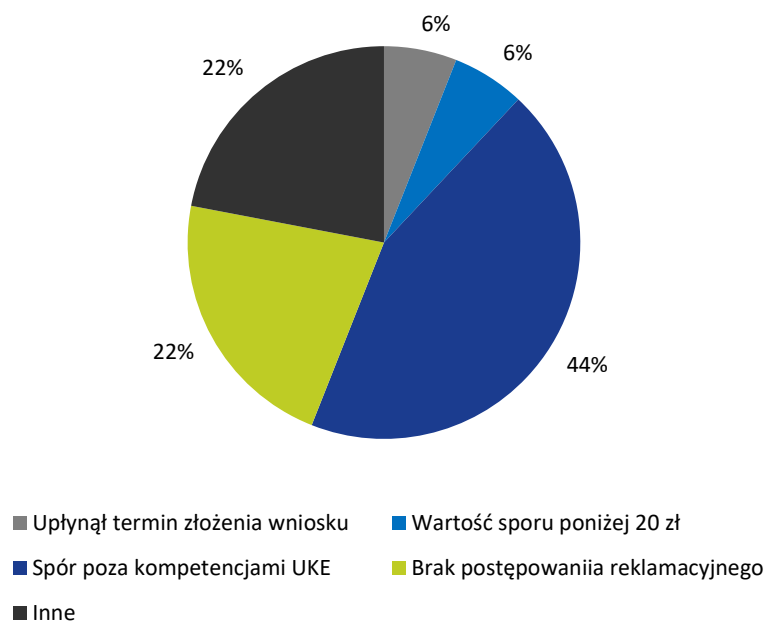
3. Brak świadomości konsumenta, co do charakteru świadczonej usługi

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. 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. 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 i wiarygodności samego dostawcy usług.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 3% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 2

Procentowy udział poszczególnych przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu



Źródło: UKE

6% 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.

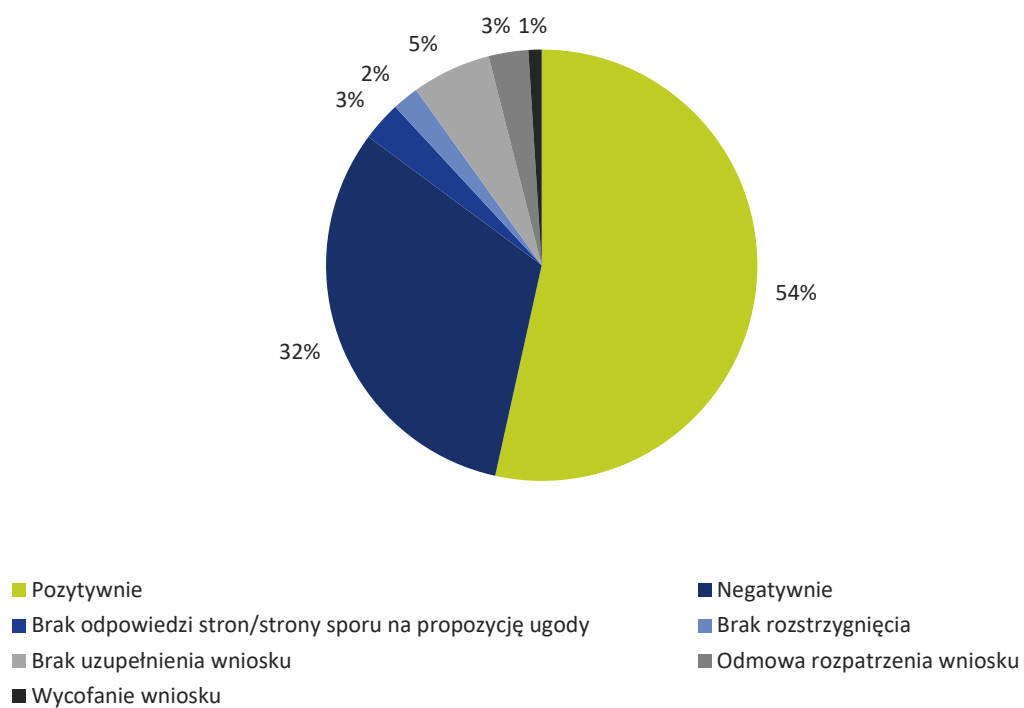
Średni czas trwania postępowania ADR to 23 dni.

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

54% postępowań zakończono na korzyść konsumenta. Odzyskano dla konsumentów ponad 260 tys. zł.

Wykres 3

Skuteczność postępowań ADR



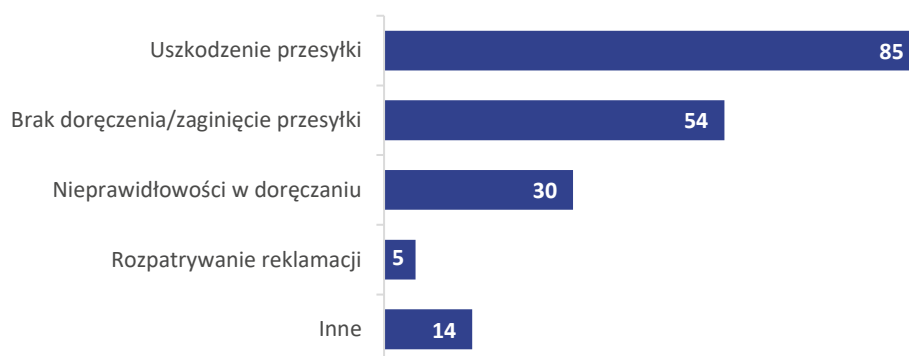
Źródło: UKE

2. Poczta

W 2021 r. do UKE wpłynęło 188 wniosków o wszczęcie postępowania ADR z zakresu usług pocztowych.

Wykres 4

Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

Powtarzające się problemy, które prowadziły do sporów konsumenckich:

1. Brak właściwego opakowania lub zabezpieczenia przesyłki.

Zalecenia: W przypadku przysyłania przedmiotów wrażliwych na uszkodzenia, w szczególności łatwo tłukących się lub łamliwych, należy zadbać o właściwe opakowanie lub zabezpieczenie przesyłki dostosowane do masy, kształtu i rodzaju zawartości. Wrażliwa zawartość powinna być odpowiednio zabezpieczona i oznaczona w sposób określony przez operatora pocztowego w regulaminie, m.in. za pomocą zewnętrznego znaku umieszczonego na przesyłce.

2. Brak sporządzenia protokołu szkody.

Zalecenia: W sytuacji otrzymania przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości podstawą reklamacji jest protokół szkody spisany w obecności pracownika operatora, który ją dostarczył lub, w związku z występującym stanem epidemii, sporządzony w inny sposób określony przez operatora pocztowego, 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.

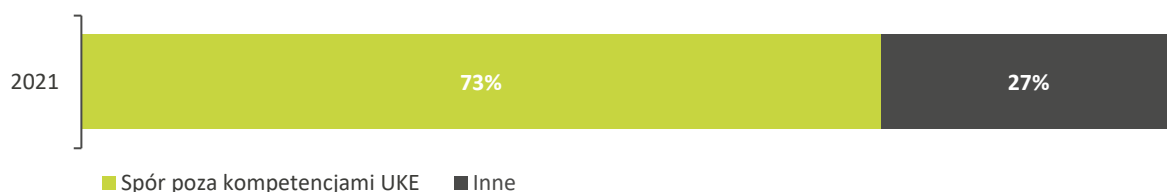
3. Niewłaściwie wybrana usługa pocztowa oraz nieznanomość regulaminu danej usługi.

Zalecenia: Przed dokonaniem wyboru operatora pocztowego oraz rodzaju świadczonej przez niego usługi należy zapoznać się z regulaminem, który określa w szczególności zasady i termin jej wykonania, czy też wysokość odszkodowania w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Przy wyborze usługi pocztowej nie należy kierować się jedynie jej niską ceną, w wielu przypadkach wykupienie usługi dodatkowej pozwoli nam lepiej dopasować daną usługę pocztową do naszych potrzeb czy zawartości przesyłki, a w przypadku zaginięcia przesyłki może zagwarantować odszkodowanie we wskazanej przez nas wysokości.

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

Wykres 5

Procentowy udział poszczególnych przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu



Źródło: UKE

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.

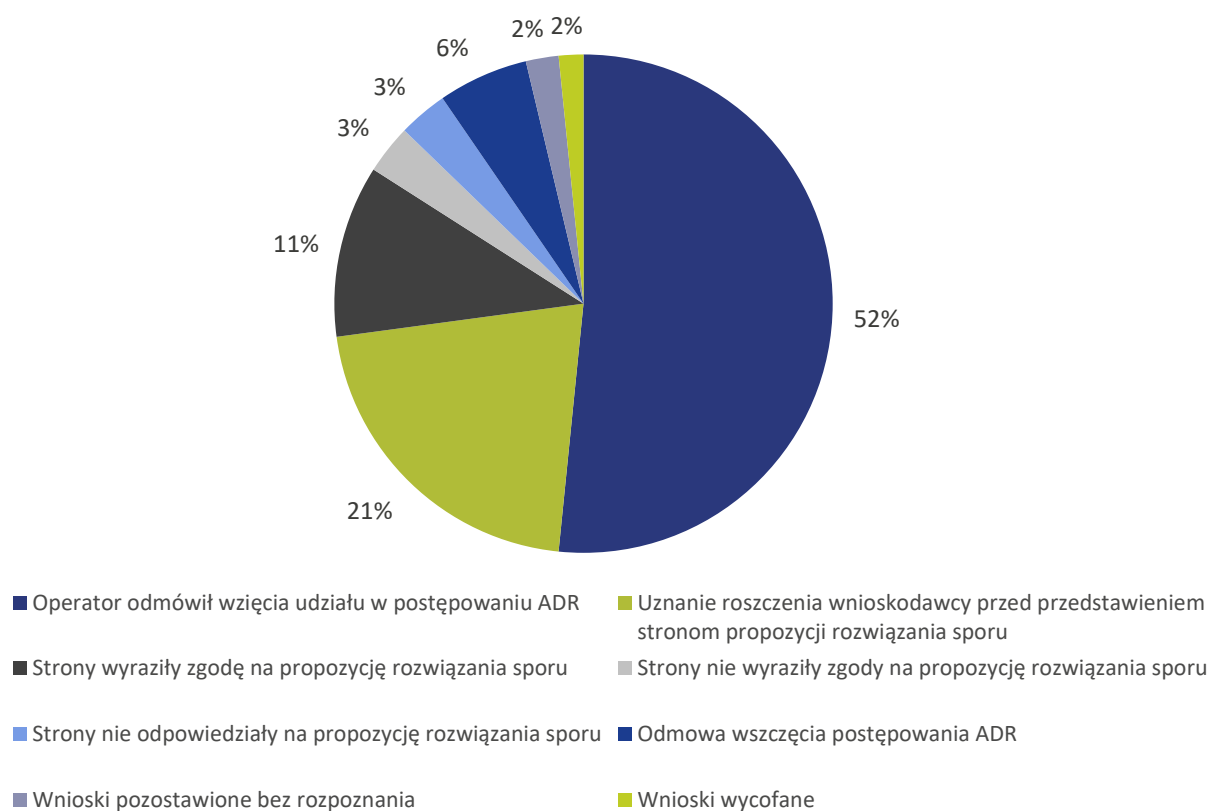
Średni czas trwania postępowania ADR to 36 dni.

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 blisko 20 tys. zł.

Wykres 6

Skuteczność postępowań ADR



Źródło: UKE

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Departament Polityki Konsumenckiej

T +48 22 534 9225

sekretariat.dpk@uke.gov.pl

Departament Rynku Poczтового

T +48 22 534 91 32

sekretariat.drp@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl