



Sprawozdanie z działalności Prezesa
Urzędu Komunikacji Elektronicznej
w zakresie pozasądowego rozwiązywania
sporów konsumenckich (ADR) w 2022 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.

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.

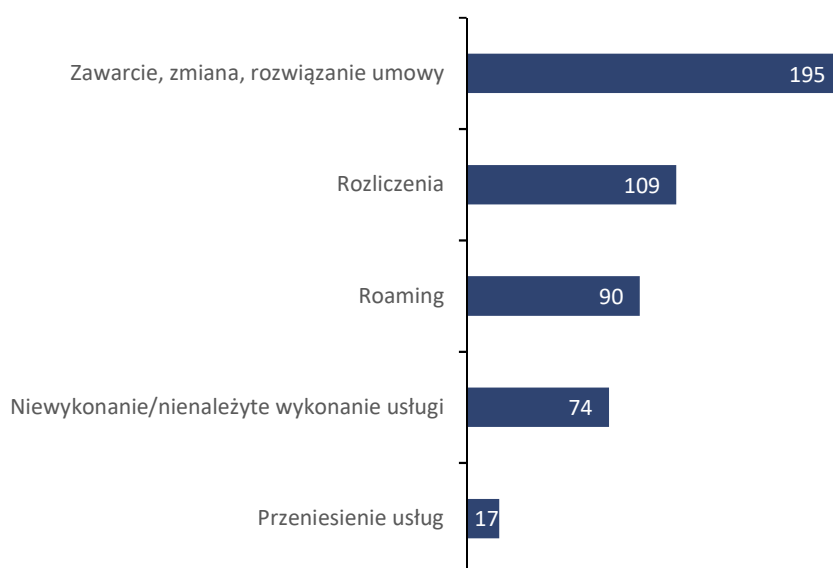
1. Telekomunikacja

W 2022 r. wpłynęło 561 wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Z uwagi na różnorodność tematyki zgłaszanych spraw, poniższy wykres obrazuje 5 najczęstszych przedmiotów wniosków ADR w 2022 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, akceptacją umowy 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

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 załoguje 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 między państwowych 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.

Korzystanie z internetu w UE. W przypadku korzystania z usług w roamingu regulowanym na terenie UE klient objęty jest domyślnym limitem kwotowym lub domyślnym limitem transmisji danych (limit domyślny to kwota zbliżona do 50 EUR). W przypadku, gdy klient zużyje ponad 100 EUR w miesięcznym okresie fakturowania, bez podatku VAT, dostawca usług, celem zabezpieczenia klienta przed wysokimi opłatami, przesyła na urządzenie mobilne klienta dodatkowe powiadomienie wskazujące na procedurę, którą klient ma zastosować, jeśli chce, aby usługi były kontynuowane, oraz koszt związany z każdą dodatkową wykorzystaną jednostką.

Decydując się na dalsze korzystanie z usług, ponad wyżej wskazane limity, należy brać pod uwagę i mieć świadomość dodatkowych kosztów, które zostaną doliczone do faktury (Rozliczenia). Informacje taryfowe (stawki w PLN) na temat wysokości opłat jakie mogą zostać doliczone do faktury, dostawca usług przesyła klientowi za pomocą automatycznej wiadomości.

Aby zwrócić uwagę klientów korzystających z roamingu na fakt, że będą podlegali opłatom roamingowym w przypadku wykonywania lub odbierania połączenia lub wysyłania wiadomości SMS, każdy z dostawców usług roamingu udziela klientom za pomocą automatycznej wiadomości, bezpłatnie i bez zbędnej zwłoki, w chwili gdy wjeżdżają oni na terytorium państwa członkowskiego podstawowych zindywidualizowanych informacji cenowych dotyczących opłat roamingowych, wraz z podatkiem VAT, które mają zastosowanie w przypadku wykonywania i odbierania połączeń oraz wysyłania wiadomości SMS przez tych klientów w odwiedzanym państwie członkowskim.

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.

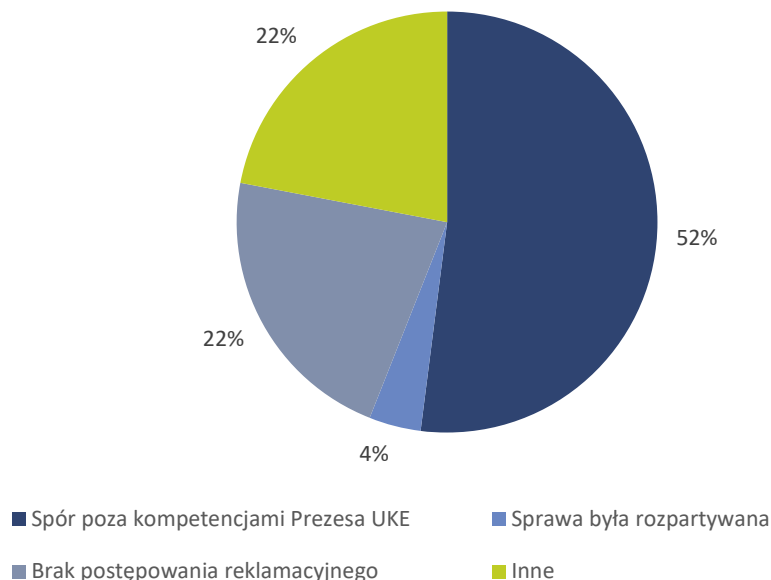
W przypadku, gdy konsument stwierdzi nienależyte wykonanie umowy (np. brak osiągnięcia deklarowanych prędkości usługi) za pomocą udostępnianych przez dostawcę usług narzędzi do badania jakości usług, powinien dokonać odpowiednich pomiarów i niezwłocznie zgłosić reklamację do dostawcy.

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 i wiarygodności samego dostawcy usług.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 4% 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.

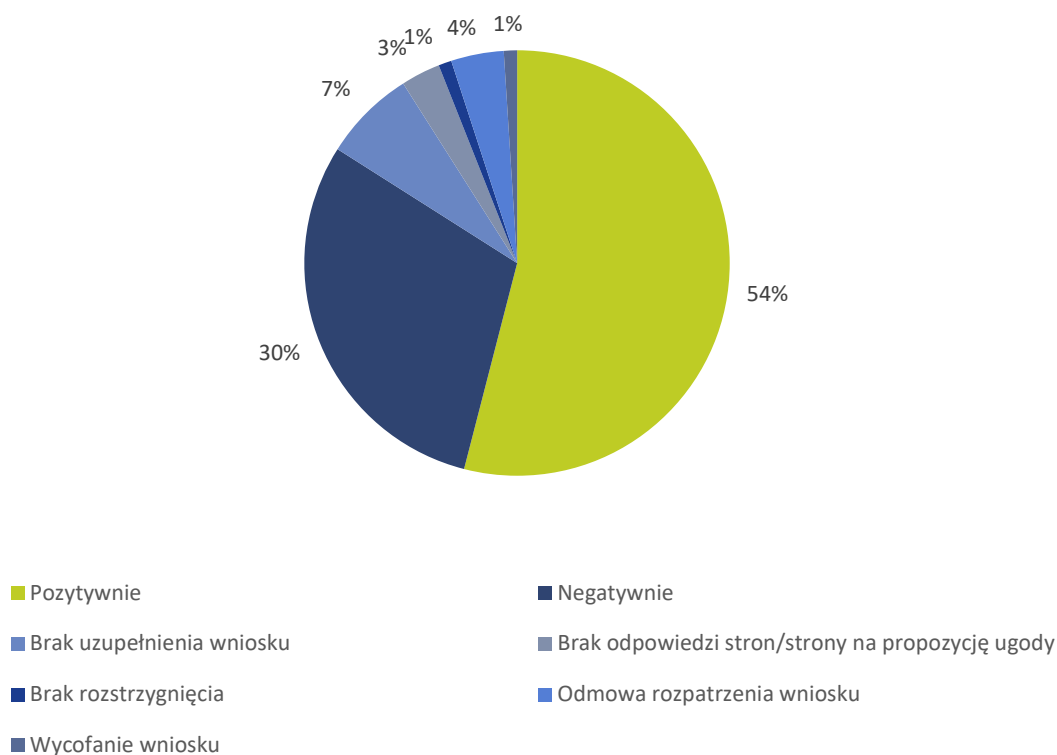
Średni czas trwania postępowania ADR to 23 dni.

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 300 tys. zł.**

Wykres 3
Skuteczność postępowań ADR



Źródło: UKE

2. Poczta

W 2022 r. do UKE wpłynęło 129 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. 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. 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 związku z występującym stanem epidemii lub zagrożenia epidemicznego sporządzony 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 pocztowej¹ oraz regulaminy danej usługi pocztowej świadczonej przez poszczególnych operatorów pocztowych.

3. Niewłaściwie wybrana usługa pocztowa 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

¹ 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)

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.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 2% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR. We wszystkich przypadkach (100%) odmowa rozpatrzenia sporu spowodowana była faktem, iż przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Prezesa UKE.

3% 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.

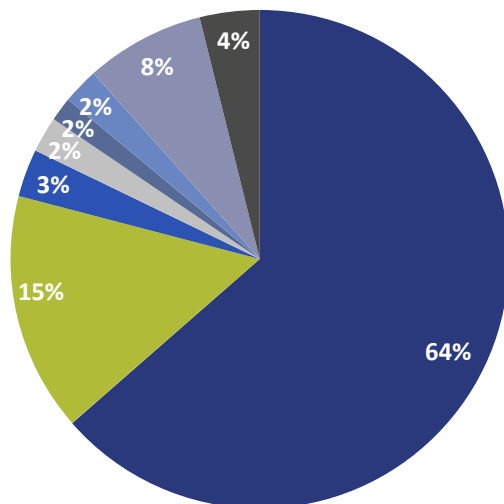
Średni czas trwania postępowania ADR to 30 dni.

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 10 tys. zł.

Wykres 6

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
- Strony nie wyraziły zgody na propozycję rozwiązania sporu
- Strony nie odpowiedziały na propozycję rozwiązania sporu
- Odmowa wszczęcia postępowania ADR
- Wnioski pozostawione bez rozpoznania
- Wnioski wycofane

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