

REGULAMIN
pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej

I. Przedmiot regulacji

1. Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwany dalej „Regulaminem”, 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, zwane dalej „postępowaniem ADR”, o którym mowa w art. 383 – 385 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221, z 2025 r. poz. 637 i 820 oraz z 2026 r. poz. 252 i 815), zwanej dalej „Prawem komunikacji elektronicznej”, oraz w art. 95 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2026 r. poz. 558), zwanej dalej „Prawem pocztowym”, 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) Prawo komunikacji elektronicznej;
 - 3) Prawo pocztowe;
 - 4) rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 20 listopada 2024 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1743);
 - 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).

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 prowadzi jednostka organizacyjna Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej „UKE”.
2. Jednostką organizacyjną UKE, w rozumieniu Regulaminu, jest komórka organizacyjna uprawniona do prowadzenia w imieniu Prezesa UKE postępowań ADR, o których mowa w art. 383 – 385 Prawa komunikacji elektronicznej i art. 95 Prawa pocztowego, tj. Departament Usług Cyfrowych i Konsumenta. Postępowania ADR będą prowadzone przez upoważnionych przez Prezesa UKE pracowników.

III. Wszczęcie postępowania

1. Postępowanie ADR, o którym mowa w art. 383 – 385 Prawa komunikacji elektronicznej i w art. 95 Prawa pocztowego 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, 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 usług komunikacji elektronicznej 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 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 UKE, 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 UKE.
3. W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu, Prezes UKE w jednym piśmie:
 - 1) potwierdza złożenie wniosku,
 - 2) informuje o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu

– w terminie 3 tygodni od daty doręczenia wniosku do UAE spełniającego wymagania, o których mowa w części V ust. 3 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:
 - 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;
 - 2) w postaci elektronicznej:
 - a) za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP),
 - b) za pośrednictwem dostępnego na Platformie Usług Elektronicznych Urzędu Komunikacji Elektronicznej formularza zgłoszeniowego przeznaczonego do składania wniosków, albo
 - c) na adres do doręczeń elektronicznych.
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 1-6 we wskazanym, zgodnie z ust. 5, terminie, wniosek nie otrzyma dalszego biegu i nie zostaną podjęte czynności. O pozostawieniu wniosku bez rozpoznania Prezes UAE informuje wnioskodawcę.
7. Datą wszczęcia postępowania ADR jest dzień doręczenia do UAE wniosku, spełniającego wymagania, o których mowa w ust. 3.

8. Prezes UKE niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia wniosku spełniającego wymagania określone w ust. 3.

W potwierdzeniu złożenia wniosku Prezes UKE 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.
9. Prezes UKE przekazuje wniosek dostawcy usług komunikacji elektronicznej lub operatorowi pocztowemu, wyznaczając 14 dniowy termin na ustosunkowanie się do wniosku.
 10. Po upływie terminu na ustosunkowanie się do wniosku, o którym mowa w ust. 9, 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 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2026 r. poz. 468, 473 i 830), zwanego dalej „Kodeksem postępowania cywilnego”).
 11. W przypadku gdy dostawca usług komunikacji elektronicznej lub operator pocztowy ustosunkował się pozytywnie do wniosku, zgodnie z żądaniem wnioskodawcy, ust. 10 nie stosuje się.
 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 gdy dostawca usług komunikacji elektronicznej lub operator pocztowy ustosunkował się pozytywnie do wniosku, zgodnie z żądaniem wnioskodawcy, przepisu ust. 2 nie stosuje się.
5. 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.
 12. Traci moc Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Prezesa UAE zatwierdzony w dniu 22 grudnia 2025 r.
 13. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego zatwierdzenia przez Prezesa UAE.