

Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu
Komunikacji Elektronicznej w zakresie
pozasądowego rozwiązywania sporów
konsumenckich (ADR) w 2018 r.

Warszawa, 30 kwietnia 2019 r.

Prezes UKE prowadzi postępowania ADR w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w zakresie **usług telekomunikacyjnych i pocztowych**.

Postępowania mają na celu polubowne rozwiązanie sporu między konsumentem a dostawcą usług. Prowadzą do wypracowania takiego kompromisu, który będzie satysfakcjonujący dla konsumenta i przedsiębiorcy. Postępowanie wymaga zgody obu stron.

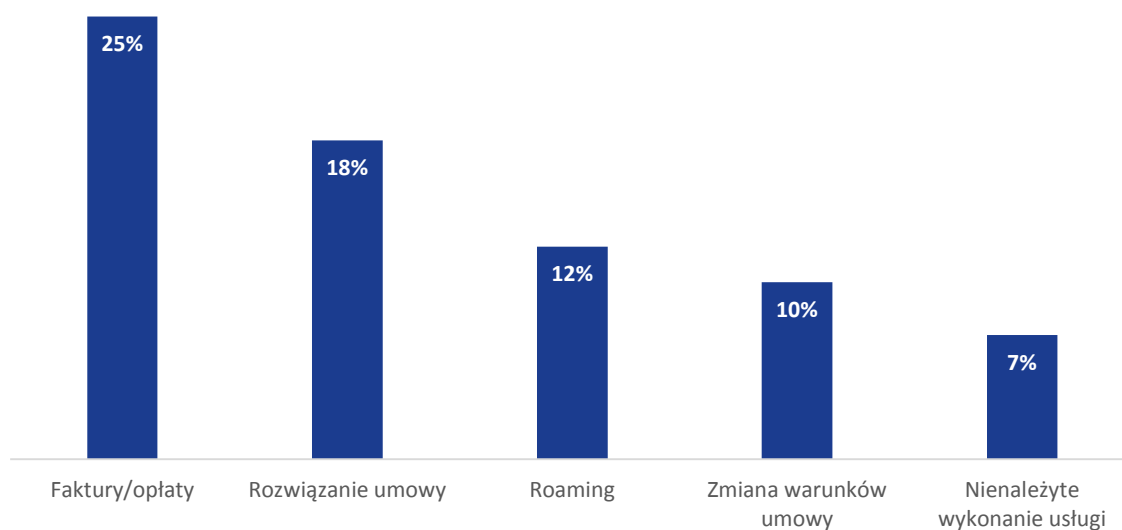
1. Telekomunikacja

W 2018 r. do Prezesa UKE wpłynęło 1398 wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Pięć najczęstszych przedmiotów wniosków ADR:

Wykres 1

Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

Najczęściej powtarzające się problemy, które prowadziły do sporów konsumenckich w ramach postępowań ADR oraz zalecenia:

1. Rozliczenia (faktury/opłaty)

Zalecenia: W przypadku, gdy dostawca usług nieprawidłowo naliczy należności z tytułu świadczonych usług lub wystawi notę za przedterminowe rozwiązanie umowy, zalecamy złożyć reklamację do dostawcy usług z żądaniem wyjaśnień i dokonania właściwego rozliczenia.

2. Rozwiązanie umowy

Zalecenia: Należy zapoznać się z warunkami zawartej umowy, zwrócić uwagę na termin związania umową. Rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania, wiąże się z naliczeniem przez dostawcę usług tzw. „kary umownej”.

3. Roaming – naliczanie dodatkowych opłat

Zalecenia: Przed wyjazdem za granicę każdy powinien zapoznać się z cennikiem usług.

W przypadku wyjazdów do UE i EOG obowiązuje zasada rozliczeń jak za usługę w kraju (zasada RLAH). Dostawcy usług mogą naliczać dodatkowe opłaty w ramach stosowanej polityki uczciwego korzystania (FUP) lub za zgodą, na podstawie decyzji Prezesa UKE. W przypadku wyjazdów poza kraje należące do UE i EOG, należy zapoznać się szczegółowo z opłatami za połączenia w danym kraju.

4. Zmiana warunków umowy.

Zalecenia: Przed podpisaniem aneksu należy sprawdzić, czy warunki świadczenia usług zapisane w aneksie są takie same jak te, przedstawione przez dostawcę usług. W przypadku zmiany warunków umowy w trakcie rozmowy telefonicznej, rekomendujemy sprawdzenie ustalonych warunków umowy w potwierdzeniu, które przesyła dostawca usług.

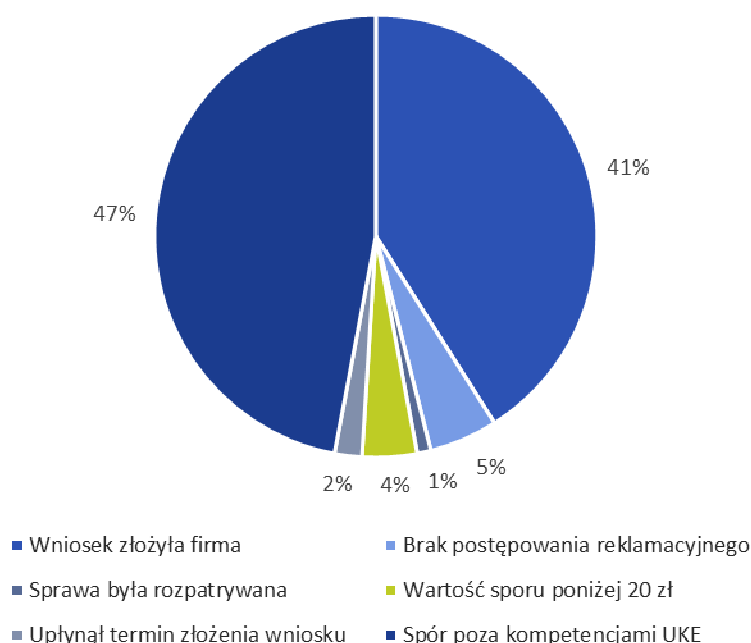
5. Nienależyte wykonanie usługi

Zalecenia: Każdy ma prawo złożyć reklamację, gdy dostawca nienależycie świadczy usługi i żądać odszkodowania określonego w regulaminie świadczenia usług.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 6,2 % przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 2

Procentowy udział poszczególnych przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu



Źródło: UKE

3,7 % postępowań ADR w stosunku do wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania 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.

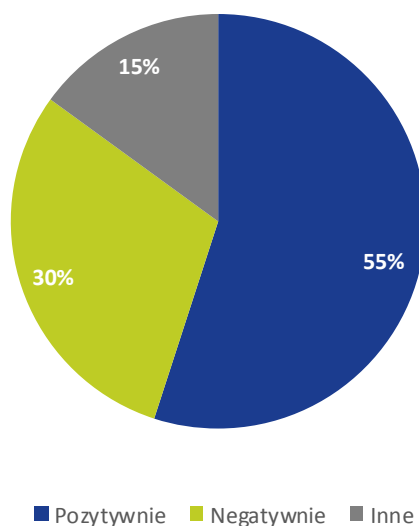
Prezes UKE nie prowadzi analiz i statystyk, dotyczących zastosowania się stron do wyniku postępowania ADR.

55% postępowań zakończono na korzyść konsumenta.

Odzyskano dla użytkowników ponad 400 tys. zł.

Wykres 3

Skuteczność postępowań ADR



Źródło: UKE

2. Poczta

W 2018 r. do UKE wpłynęły 263 wnioski o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 4

Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

Problemy prowadzące do sporów konsumenckich:

1. Brak właściwego opakowania przesyłki

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

2. Nieznajomość regulaminu świadczenia usługi pocztowej

Zalecenia: Przed dokonaniem wyboru operatora pocztowego oraz rodzaju świadczonej przez niego usługi należy zapoznać się z regulaminem, który określa zasady i termin jej wykonania, wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości przesyłki, czy też wysokość odszkodowania w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

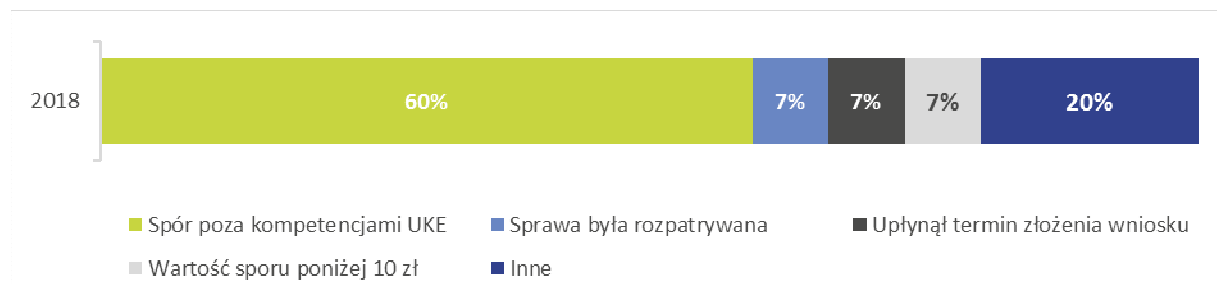
3. Brak sporządzenia protokołu szkody

Zalecenia: W sytuacji otrzymania przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, podstawą reklamacji jest protokół szkody spisany w obecności pracownika operatora, który ją dostarczył. Jeżeli uszkodzenia nie były widoczne na zewnątrz przesyłki przy jej przyjęciu, musimy je zgłosić operatorowi pocztowemu nie później niż 7 dni po otrzymaniu przesyłki.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 6% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR. Najwięcej odmów dotyczyło przedmiotu sporu znajdującego się poza kompetencjami UKE.

Wykres 5

Procentowy udział poszczególnych przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu



Źródło: UKE

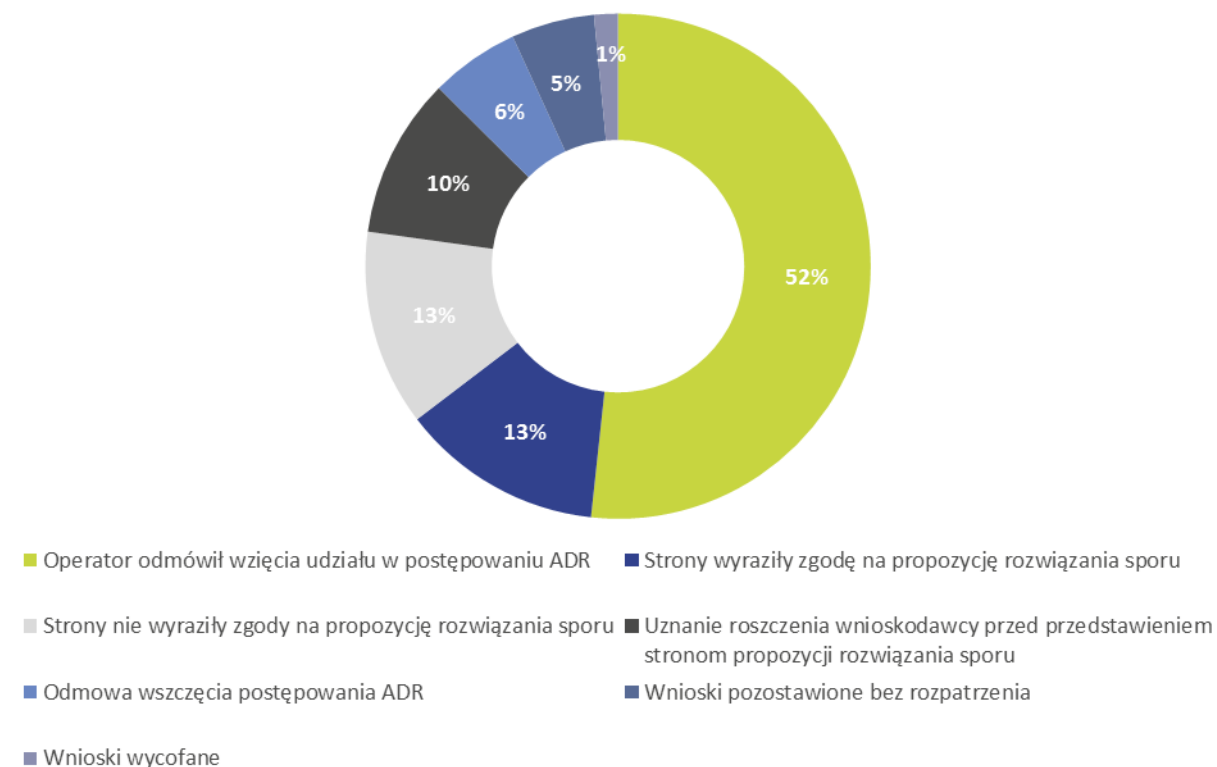
4% postępowań ADR zostało zakończonych przed osiągnięciem wyniku. Powodem było wycofanie wniosku przez wnioskodawcę oraz brak uzupełnienia wniosku o dane, bądź dokumenty wskazane w regulaminie ADR.

Średni czas trwania postępowania ADR to 37 dni.

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

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 9132

sekretariat.drp@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl