



# Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji

Warszawa, dnia 26 lutego 2025 r.  
KIGEiT/333/02/2025

Szanowny Pan  
Krzysztof Gawkowski  
Wiceprezes Rady Ministrów  
Minister Cyfryzacji

*Szanowny Panie Wicepremierze, Panie Ministrze,*

w związku z ogłoszeniem konsultacji projektu rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku – projekt z 16 stycznia 2025 roku (dalej „Projekt”), Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji przedstawia następujące uwagi.

Podkreślamy na wstępie, że **kolejność poniższych uwag jest determinowana kolejnością redakcyjną przepisów, a nie ważnością uwag**. Stąd wszystkie uwagi z naszego punktu widzenia są równie ważne i istotne.

## [UWAGI OGÓLNE]

### 1. Cyfryzacja procesu rozpatrywania reklamacji

Na wstępie pragniemy wskazać, że w dobie cyfryzacji gospodarki wnosimy o możliwie najpełniejsze ucyfrowienie procesu reklamacyjnego. Proces cyfryzacji Polski jako docelowy stan wszelkich procesów determinuje, aby z Projektu usunąć wszystkie rozwiązania opierające się na dokumentach w formie papierowej. Komunikacja z abonentami w formie pisemnej faktycznie jest to krok wstecz wobec obecnych trendów rozwoju gospodarki. Należy również wskazać, że sami abonenci oczekują, aby proces był cyfrowy (m.in. z tego powodu, że takie oczekiwanie jest promowane w kontaktach między obywatelami a Państwem).

Należy również wskazać, że dla przykładu konsultowany dokument „Strategia Cyfryzacji Polski” w wielu miejscach wskazuje, że należy odchodzić od papierowego obiegu dokumentów. Jak się wydaje Projekt przeczy tym założeniom. Wprowadza on bowiem rozwiązania archaiczne, bazujące na stosowaniu formy papierowej (pisemnej), jako formy podstawowej, bez jednoczesnego zapewnienia cyfrowej alternatywy. Dotyczy to dla przykładu wydawania podpisanego protokołu z ustnego odbioru reklamacji (§ 2 ust. 1 Projektu).

Jest to wymóg nowy, co do którego nie było problemów w obecnie obowiązującym procesie rozpatrywania reklamacji. W tym zakresie wnosimy, aby zrezygnować z przekazywania podpisanego protokołu (postulat dalej idący) albo wprowadzić alternatywną formę przekazania reklamacji zgłoszonej ustnie w postaci trwałego nośnika (np. w formie e-mail lub wiadomości SMS). W tym zakresie wskazujemy raz jeszcze, że sami abonenci wnoszą o komunikację mailową, ze względu m.in. na łatwość dostępu do treści reklamacji.

Aktualne Rozporządzenie Reklamacyjne dalej zdaje się znacznie wyprzedzać nowy Projekt, tym bardziej, iż oparta na dotychczasowych przepisach wieloletnia i niezmienna praktyka utrwaliła pozytywne doświadczenia po stronie konsumentów oraz pozwoliła przedsiębiorcom telekomunikacyjnym wypracować optymalne rozwiązania, zapewniające płynny proces reklamacyjny.

Przyjmując przepisy w takim kształcie, jaki został zaproponowany, proces reklamacyjny ulegnie pogorszeniu, zwiększając niezadowolenie reklamujących, związane z koniecznością „studiowania” przepisów ustawy „PKE”, aby nie uchybić żadnemu z obligatoryjnych elementów reklamacji, o których mowa w art. 378 ust. 4 PKE, co skutkować będzie obowiązkowym wezwaniem dostawcy usług do uzupełnienia reklamacji przez reklamującego. W przeciwieństwie do aktualnie obowiązującego rozporządzenia (§6 ust. 1-2) Projekt zdaje się „rozbijać” na trzy części proces potwierdzenia przyjęcia reklamacji w zależności od formy jej wniesienia (§ 2 ust.1-3) oraz nakazuje, aby potwierdzenie przyjęcia reklamacji zawsze przybierało formę pisemną. Stosowanie obecnie obowiązujących przepisów (§6 ust. 1-2) nie wskazuje na potrzebę zmian zaproponowanych w Projekcie. Podobnie jak przepis § 8 Aktualnego Rozporządzenia, w okresie ostatnich 10 lat był z powodzeniem stosowany oraz umożliwił rozwój elektronicznych kanałów komunikacji z abonentami bez potrzeby nowelizacji Aktualnego Rozporządzenia Reklamacyjnego. Świadczy to o prawidłowej konstrukcji obowiązujących przepisów. Wnosimy o rozważenie braku dokonywania zmian w omawianym zakresie.

Nie dostrzegamy jakiegokolwiek wartości dla ochrony konsumentów, aby protokół, o którym mowa w § 2 ust. 2, zawierał wszystkie elementy z art. 378 ust. 4 PKE, m.in. z uwagi na istnienie § 3 ust. 2, który wprost wskazuje, iż wezwania do uzupełnienia braków formalnych nie stosuje się w przypadku reklamacji złożonej ustnie osobiście. Może to utrudnić efektywne rozpatrywanie reklamacji i prowadzić do opóźnień, ponieważ pracownicy jednostki obsługującej użytkowników musieliby weryfikować wszystkie elementy reklamacji w momencie jej przyjęcia w sytuacji, kiedy znakomita część reklamacji już obecnie jest podejmowana mimo braku wszystkich obligatoryjnych elementów reklamacji.

Propozycja przepisu (§ 2 ust. 2):

*„W przypadku złożenia reklamacji przez reklamującego osobiście ustnie upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza **w formie pisemnej** protokół, **zawierający elementy, o których mowa w art. 378 ust. 4 ustawy**, potwierdza jej przyjęcie przez wskazanie w protokole elementów, o których mowa w § 2 ust. 4 **przez złożenie podpisu pod protokołem** i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu, **na trwałym nośniku lub innej wskazanej przez reklamującego formie**”.*

Innym aspektem „kroku wstecz” jest forma potwierdzenia złożenia reklamacji (§ 2 ust. 4 Projektu), o czym będzie jeszcze mowa.

## 2. Zachowanie obecnego procesu rozpatrywania reklamacji

Zwracamy uwagę, że nie widzimy jakiegokolwiek potrzeby zmiany obecnie funkcjonujących zasad rozpatrywania reklamacji. Obecny proces jest dobrze funkcjonujący (nie odnotowujemy w tym zakresie żadnych skarg), co do którego abonenci są również przyzwyczajeni. Z tego punktu widzenia naszym zdaniem równie dobrze można wprowadzić nowe rozporządzenie w brzmieniu obecnie obowiązującym.

### [UWAGI SZCZEGÓŁOWE]

## 3. Kwestia potwierdzenia przyjęcia reklamacji pisemnej (§ 2 ust. 1 Projektu)

Wskazujemy, że powyższy przepis jak się wydaje referuje do obecnego § 6 ust. 1 Rozporządzenia.

Taka konstatacja wynika z zestawienia ust. 1 i 3 § 2 Projektu, a ostatni z przepisów wskazuje na „złożenie reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową”. Zatem należy przesądzić, że powyższe dotyczy faktu złożenia reklamacji osobiście w jednostce obsługującej użytkowników.

Jest to logiczna konsekwencja wobec treści § 2 ust. 3 Projektu, gdzie jest mowa o „formie pisemnej przesyłką pocztową”.

Propozycja przepisu (§ 2 ust. 1 Projektu):

*„W przypadku złożenia reklamacji przez użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”, w formie pisemnej do dostawcy usług komunikacji elektronicznej, zwanego dalej „dostawcą usług” osobiście w jednostce obsługującej użytkowników, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie”.*

Ponadto wskazujemy (zestawiając obecne rozwiązanie z § 2 ust. 4 Projektu), że potwierdzenie przyjęcia reklamacji nie powinno być możliwe wyłącznie w formie pisemnej.

Obecnie stosowaną praktyką jest potwierdzenie przyjęcia reklamacji i rozpoczęcia procesu reklamacyjnego w formie mailowej i taka forma również powinna być dopuszczalna.

#### **4. Kwestia potwierdzenia przyjęcia reklamacji w innej formie niż ustna lub pisemna złożona w jednostce obsługującej użytkowników (§ 2 ust. 3 Projektu)**

Naszym zdaniem (wskazujemy to po raz kolejny) obowiązek pisemnego potwierdzania przyjęcia reklamacji kłóci się z proponowaną zasadą cyfryzacji procesów w gospodarce.

Z tego powodu należy zrezygnować z wszelkiej pisemnej formy kontaktu z reklamującymi.

Propozycja przepisu (§ 2 ust. 3 Projektu):

*„W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie na trwałym nośniku”.*

#### **5. Pisemność potwierdzenia reklamacji (§ 2 ust. 4 Projektu)**

Realizując postulat niepodpisywania protokołu przy potwierdzeniu przyjęcia reklamacji (§ 2 ust. 2), konieczna jest również zmiana w § 2 ust. 4, polegająca na usunięciu wymogu podpisu osoby upoważnionej reprezentującej dostawcę usług. W przeciwnym wypadku każde potwierdzenie przyjęcia reklamacji, niezależnie od kanału, w którym reklamacja jest składana, wymagać będzie złożenia własnoręcznego podpisu osoby upoważnionej reprezentującej dostawcę usług.

Powyższa uwaga jest rozwiązaniem nowym, stanowi olbrzymi krok wstecz oraz w sposób oczywisty kłóci się z obecnymi trendami związanymi z cyfryzacją projektów w gospodarce.

Jest to przy tym jedna z głównych i poważnych zmian obecnie (jak już wskazywaliśmy) dobrze funkcjonującego projektu rozpatrywania reklamacji.

W procesie obsługi potwierdzenia przyjęcia reklamacji nie ma podpisu osoby reprezentującej dostawcę usług.

Takie rozwiązanie jest niemożliwe w procesie masowego rozpatrywania reklamacji.

W praktyce operacyjnej potwierdzenie zawiera najczęściej drukowany podpis osoby rejestrującej reklamację lub stopkę w wiadomości e-mail.

Ponadto zwracamy uwagę, że takie rozwiązanie (brak unikalnego podpisu) ma chronić pracowników przedsiębiorcy telekomunikacyjnego przed możliwością jego odwzorowania i użycia przez osoby niepowołane.

Co więcej, zwracamy uwagę, że nawet sama odpowiedź na reklamację nie zawiera podpisu, a zatem proces potwierdzenia przyjęcia reklamacji określa większy rygor niż w przypadku rozpatrzenia samej reklamacji (jest to konstatacja nielogiczna, którą należy odrzucić).

Propozycja przepisu (§ 2 ust. 4 Projektu):

*„Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację ~~oraz podpis upoważnionej osoby reprezentującej dostawcę usług.~~*

### **6. Kwestia terminu na potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz terminu rozpatrzenia reklamacji (§ 2 ust. 5 Projektu)**

Jak się wydaje ust. 5 w § 2 powinien referować jedynie do ust. 3 § 2.

Obecnie stosowany § 6 ust. 4 odnosi się do ust. 2 (który stanowi o innej formie potwierdzenia reklamacji niż pisemna i ustna w jednostce obsługującej użytkowników).

Propozycja przepisu (§ 2 ust. 5 Projektu):

*„Przepisówu ust. 2–i 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia”.*

### **7. Kwestia wskazania przez reklamującego sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w art. 378 ust. 4 pkt 9 PKE**

Pragniemy wskazać, że w obecnym kształcie przepisów sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w art. 378 ust. 4 pkt 9 PKE jest elementem koniecznym treści reklamacji.

Przy rygorystycznym podejściu do powyższego problemu samo niewskazanie tego elementu wydłuży proces rozpatrywania reklamacji (co jak się wydaje nie jest pożądane ani przez Ustawodawcę, ani regulatorów i samych reklamujących).

Jak już wskazaliśmy obecnie reklamacje są rozpatrywane również wówczas, gdy nie spełniają warunków formalnych (jeżeli ich treść pozwala na ich rozpatrzenie).

W tym zakresie propozycja zostanie wskazana w pkt 9 pisma.

### **8. Termin wezwania reklamującego do uzupełnienia braków formalnych reklamacji (§ 3 ust. 1 Projektu)**

Konieczność przekazania przez dostawcę usług wezwania do uzupełnienia braków w terminie 3 dni wraz z pouczeniem o skutkach nieuzupełnienia braku znacznie skraca termin jaki dostawca usług miał dotychczas na zapoznanie się z reklamacją (brakami formalnymi).

Termin 3 dni jest terminem zbyt krótkim.

Ponadto dotychczas stosowano termin: „pozostawia bez rozpoznania”, obecnie stosuje się „niezłożenie reklamacji”. Znaczenia tych terminów są inne, reklamacja niezłożona traktowana jest jakby jej nie było, natomiast pozostawiona bez rozpoznania traktowana jest jako reklamacja widniejąca w systemie, lecz bez rozpatrzenia jej co do meritum. Pojęciem tym posługuje się Kodeks Postępowania Administracyjnego (dalej „KPA”). Zgodnie z art. 64 § 2 KPA: „Jeżeli podanie nie spełnia innych wymagań ustalonych w przepisach prawa, należy wezwać wnoszącego do usunięcia braków w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż siedem dni, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie podania bez rozpoznania”.

Projekt nakłada na dostawców usług obowiązek bezwarunkowego wezwania konsumentów do uzupełnienia reklamacji, jeśli jest ona niekompletna (nie zawiera wszystkich obligatoryjnych elementów). Może to prowadzić do znacznego wzrostu liczby składanych reklamacji i wydłużenia procesu rozpatrywania, co jest sprzeczne z celem przyspieszenia obsługi reklamacji i w efekcie spowoduje niezadowolenie reklamujących, będących często konsumentami, którzy winą za wezwanie do konieczności uzupełnienia braku formalnego będą obarczać dostawców usług, mimo że obowiązek takiego działania dostawców wynikać będzie wprost z ustawy. Należy zachować uprawnienie, wynikające z dotychczasowego rozporządzenia (§ 4 ust. 2), które zobowiązuje dostawców usług do wezwania reklamującego do uzupełnienia reklamacji wyłącznie w przypadku, kiedy dostawca uzna to za konieczne, aby prawidłowo rozpatrzyć reklamację. Jest to także istotne z uwagi na reklamującego, który zainteresowany jest szybkim rozpatrzeniem jego sprawy.

Propozycja przepisu (§ 3 ust. 1 Projektu):

*„W przypadku stwierdzenia przez dostawcę usług, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w art. 378 ust. 4 ustawy, dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, ~~niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji,~~ przekazuje reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Nieuzupełnienie reklamacji w terminie wskazanym przez dostawcę usług, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ~~uznawane jest za niezłożenie reklamacji~~ spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W wezwaniu należy pouczyć reklamującego o skutkach nieuzupełnienia reklamacji”.*

Dodatkowo nie wiadomo jakie są konsekwencje dla dostawcy usług jeśli wezwanie o uzupełnienie braków przesłane zostały po upływie 3 dni roboczych.

### 9. Forma wezwania do usunięcia braków formalnych (§ 3 ust. 3 Projektu)

W tym zakresie powyższy przepis zauważa wyraźnie wskazane w pkt 7. wątpliwości w zakresie konsekwencji niewskazania przez reklamującego sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w art. 378 ust. 4 pkt 9 PKE.

W Projekcie wskazano, że w takim przypadku „dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 1, w sposób określony przez reklamującego w umowie o świadczeniu usług komunikacji elektronicznej lub w trakcie trwania tej umowy”.

Jak się wydaje nie jest to zasadne.

Obecnie dostawcy usług nie pobierają ani w umowach, ani w trakcie trwania umowy żądań klienta/oświadczeń co do formy wezwania do usunięcia braków formalnych, ponieważ obecne rozporządzenie takiego rozwiązania nie przewiduje.

Projekt rozporządzenia stawia wyższe wymogi co do formy dla samego wezwania do uzupełnienia reklamacji niż dla samej odpowiedzi na reklamację przez co wydłuża niepotrzebnie cały proces, a dodatkowo stawia samego abonenta w sytuacji, w której abonent musi doskonale znać rozporządzenie i wymogi co do zawartości reklamacji. W obecnie obowiązującym rozporządzeniu wymogi dla zawartości reklamacji są również określone, ale ustawodawca pozostawił wybór dostawcy usług, czy wzywać abonenta do jej uzupełnienia, czy też udzielić odpowiedzi bez wzywania, jeżeli dostawca stwierdzi, że uzupełnienie nie jest potrzebne dla jej rozpatrzenia (§ 4 ust. 2 i 3 obecnie obowiązującego rozporządzenia).

Wobec powyższego § 3 ust. 3 powinien zostać zmieniony, w związku z wątpliwościami, jakie niesie za sobą jego treść dotycząca sposobu wezwania o konieczności uzupełnienia reklamacji w razie

braku określenia przez reklamującego sposobu, w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.

Uważamy że lepszym jest przywrócenie przepisów § 8 Aktualnego Rozporządzenia, w nowym Projekcie (nowy § 3 ust. 4 i 5 poniżej).

Przepis § 8 Aktualnego Rozporządzenia, w okresie ostatnich 10 lat był z powodzeniem stosowany oraz umożliwił rozwój elektronicznych kanałów komunikacji z abonentami bez potrzeby nowelizacji Aktualnego Rozporządzenia. Świadczy to o prawidłowej konstrukcji obowiązujących przepisów.

Propozycja przepisu (§ 3 ust. 3 Projektu) oraz dodanie nowych ust. 4 i 5:

ust. 3: *„W przypadku braku zawarcia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację, o którym mowa w art. 378 ust. 4 pkt 9 ustawy, dostawca usług, za zgodą reklamującego, wyrażoną w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej”.*

ust. 4: *„W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji”*

ust. 5: *„Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 3 i 4, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 2 ust. 4 oraz § 4 ust. 1 i 2, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności”.*

### **10. Uproszczenie wymogów dotyczących odpowiedzi na reklamacje, aby uniknąć zbędnych powtórzeń i nieporozumień dla konsumentów (§ 4 ust. 1 Projektu)**

W odniesieniu do przepisu § 4 ust. 1 Projektu dotyczących obligatoryjnych elementów odpowiedzi na reklamację dostrzegamy zmiany (w porównaniu do aktualnego stanu faktycznego), których istotę wprowadzenia trudno jest zrozumieć.

Wymóg, aby odpowiedzi na reklamacje zawierały rozbudowane dane kontaktowe dostawcy usług, jest zbędny, ponieważ informacje te są już wymagane w istniejących umowach z konsumentami tj. art. 288 ust. 1 pkt 2) PKE, w tym w zwięzłym podsumowaniu warunków umowy oraz na stronie internetowej (art. 300 PKE).

Pozostawienie przepisów w obecnym kształcie spowoduje przede wszystkim możliwość wprowadzenia reklamującego w błąd co do dalszego trybu reklamacyjnego - udzielenie odpowiedzi na reklamacje kończy już bowiem drogę postępowania reklamacyjnego i reklamujący może dochodzić swoich praw już na drodze sądowej (bądź w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE).

Reklamujący, otrzymując dane kontaktowe w odpowiedzi na reklamację, może mieć wobec tego mylne wyobrażenie, iż od odpowiedzi na reklamację służy odwołanie lub możliwość dalszych rozmów z dostawcą usług.

Ponadto niezrozumiałe i niezgodne z art. 378 ust. 7-8 PKE jest wydzielenie do osobnego punktu 5 postępowania z reklamacją dotyczącą usługi fakultatywnego obciążenia rachunku (dalej „UFOR”), który wyłącza możliwość zawnioskowania przez reklamującego o zwrot niesłusznie naliczonych kwot na poczet przyszłych należności. Zgodnie z przywołanymi przepisami jedynymi z obligatoryjnych elementów każdej reklamacji jest wskazanie przez reklamującego: wysokości odszkodowania wynikających z umowy lub przepisów prawa (pkt 7) oraz podania numeru rachunku bankowego (...) albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych należności (pkt 8).

Pozostawienie przepisów w proponowanym kształcie wymusi kolejne, krytyczne zmiany w procesie obsługi reklamacji poprzez konieczność wprowadzenia odrębnej ścieżki postępowania dla reklamacji UFOR, niekiedy wręcz czyniąc takie rozwiązanie niemożliwym z technicznego punktu widzenia, w szczególności, kiedy jedną reklamacją objęte będą zarówno usługi komunikacji elektronicznej, jak i UFOR oraz różnymi datami wynikającymi z subskrypcji za UFOR oraz przyporządkowanym do abonenta okresem rozliczeniowym.

Propozycja przepisu (§ 4 ust. 1):

„Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę ~~i dane kontaktowe~~ dostawcy usług rozpatrującego reklamację **umożliwiającego szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej lub alternatywnie dla adresu poczty elektronicznej inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;**
- 2) datę złożenia reklamacji;
- 3) informacje o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji **wraz z uzasadnieniem;**
- 4) w przypadku przyznania kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, **z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku** lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego zawartym w reklamacji, o którym mowa w art. 378 ust. 4 pkt 7 ustawy;
- 5) ~~w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i terminu jej wypłaty;~~
- 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. W przypadku gdy reklamującym jest konsument pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 ustawy”.

### 11. Kwestia uzasadnienia informacji o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji (§ 4 ust. 1 pkt 3 Projektu)

W tym zakresie wskazujemy na oczywistą sprzeczność między § 4 ust. 1 pkt 3 oraz § 4 ust. 2 Projektu.

Zgodnie z § 4 ust. 1 pkt 3 projektu odpowiedź na reklamację powinna zawierać „informacje o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem”.

Jednak zgodnie z § 4 ust. 2 projektu uzasadnienie powinno znaleźć się „w przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług” (w takiej sytuacji „odpowiedź na reklamację zawiera dotatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne”).

Propozycja przepisu (§ 4 ust. 1 pkt 3):

„informacje o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji ~~wraz z uzasadnieniem;~~”

## 12. Przesądzenie uzasadnienia jedynie tej części reklamacji, która nie była uwzględniona (§ 4 ust. 2 Projektu)

Naszym zdaniem należy przesądzić, że w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w części uzasadnienia powinno dotyczyć części nieuwzględnionej.

Chodzi tu o przesądzenie obecnej praktyki.

Propozycja przepisu (§ 4 ust. 2)

„W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług, odpowiedź na reklamację w części nieuwzględnionej zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne”.

## 13. Termin i sposób przesłania ponownie odpowiedzi na reklamację (§ 5 ust. 1 Projektu)

Zwracamy uwagę, że:

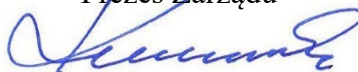
- 1) termin 3 dni roboczych jest nierealny; ustalenia z Poczta Polska daty doręczenia reklamacji trwają zwykle dłużej niż wskazany termin; zatem z uwagi na ograniczenia techniczne i procesowe dostawcy usług nie będą w stanie dotrzymać tego terminu w każdym przypadku żądania ponownego przekazania odpowiedzi; z tego powodu wnosimy, aby alternatywnie utrzymać obecne rozwiązanie (termin: niezwłocznie) albo wydłużyć ten termin do 14 dni roboczych;
- 2) nie sprecyzowano jak należy przekazać odpowiedź jeśli reklamujący nie wskazał w jaki sposób oczekuje przekazania odpowiedzi; należy zatem rozstrzygnąć, czy wówczas mamy do czynienia z brakiem formalnym żądania.

Propozycja (§ 5 ust. 1):

„Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, ~~nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania,~~ niezwłocznie ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu”.

*Z wyrazami szacunku*

Prezes Zarządu



Stefan Kamiński