

Warszawa, dnia 9 stycznia 2017 r.

Poz. 49

**ROZPORZĄDZENIE  
MINISTRA CYFRYZACJI<sup>1)</sup>**

z dnia 4 stycznia 2017 r.

**w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich  
z zakresu usług telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej**

Na podstawie art. 109 ust. 12 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2016 r. poz. 1489, 1579, 1823, 1948, 1954 i 2003) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Rozporządzenie określa:

- 1) tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwanego dalej „postępowaniem”;
- 2) wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu;
- 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania;
- 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową;
- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowanie oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie;
- 6) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej.

**§ 2.** Wniosek o wszczęcie postępowania, zwany dalej „wnioskiem”, wnosi się:

- 1) w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej „UKE”, albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy;
- 2) w postaci elektronicznej za pośrednictwem:
  - a) elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo
  - b) zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków.

**§ 3. 1.** Prezes UKE dokonuje formalnej kontroli wniosku w zakresie:

- 1) elementów, o których mowa w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823);
- 2) dokumentów, o których mowa w art. 109 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.

2. W przypadku gdy wniosek nie spełnia wymagań, o których mowa w ust. 1, Prezes UKE wzywa wnioskodawcę do jego uzupełniania w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania.

---

<sup>1)</sup> Minister Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – informatyzacja, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Cyfryzacji (Dz. U. poz. 1910 i 2090).

§ 4. Prezes UKE przekazuje wniosek dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wyznaczając mu 14-dniowy termin na ustosunkowanie się do wniosku.

§ 5. 1. W przypadku wszczęcia postępowania z urzędu Prezes UKE doręcza stronom zawiadomienie o wszczęciu postępowania.

2. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin na ustosunkowanie się do zawiadomienia o wszczęciu postępowania.

§ 6. Wymiana informacji między stronami postępowania odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej albo w postaci papierowej przesyłką rejestrowaną.

§ 7. Prezes UKE przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu, wyznaczając im 14-dniowy termin na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję lub na zastosowanie się do niej.

§ 8. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu konsumenckiego, w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 20 złotych.

§ 9. 1. Prezes UKE upoważnia do prowadzenia postępowań pracownika UKE, który posiada:

- 1) wykształcenie wyższe;
- 2) wiedzę z zakresu wykonywania działalności telekomunikacyjnej i ochrony praw konsumenta;
- 3) co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z rynkiem telekomunikacyjnym.

2. Upoważnienie dla pracownika UKE do prowadzenia postępowań udzielane jest na czas określony nie krótszy niż 3 lata.

§ 10. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 10 stycznia 2017 r.

Minister Cyfryzacji: *A. Strężyńska*