

Warszawa, dnia 17 sierpnia 2021 r.

Poz. 1501

ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA AKTYWÓW PAŃSTWOWYCH¹⁾ I MINISTRA CYFRYZACJI²⁾

z dnia 9 sierpnia 2021 r.

w sprawie reklamacji za niewykonanie lub nienależyte wykonanie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej

Na podstawie art. 57 ust. 4 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. poz. 2320 oraz z 2021 r. poz. 72, 802, 1135 i 1163) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) szczegółowe warunki, jakim ma odpowiadać reklamacja za niewykonanie lub nienależyte wykonanie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej, zwana dalej „reklamacją”;
- 2) szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego;
- 3) sposób wnoszenia reklamacji;
- 4) termin wnoszenia reklamacji.

§ 2. Reklamację wnosi się:

- 1) wykorzystując udostępnioną przez operatora wyznaczonego usługę online powiązaną z elektroniczną skrzynką doręczeń;
- 2) wykorzystując usługę online umożliwiającą wypełnienie wniosku udostępnionego na stronie internetowej operatora wyznaczonego;
- 3) na piśmie w postaci papierowej w dowolnej placówce pocztowej operatora wyznaczonego;
- 4) na piśmie w postaci papierowej, przesyłając zgłoszenie do operatora wyznaczonego przesyłką listową.

§ 3. 1. Reklamacja zawiera:

- 1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata, zwanego dalej „reklamującym”, lub jego nazwę lub firmę;
- 2) adres do korespondencji lub adres siedziby reklamującego oraz jego adres do doręczeń elektronicznych, jeżeli posiada taki adres;
- 3) adres poczty elektronicznej reklamującego, na który ma być doręczana korespondencja, jeżeli posiada taki adres;
- 4) datę sporządzenia reklamacji;
- 5) przedmiot reklamacji;

¹⁾ Minister Aktywów Państwowych kieruje działem administracji rządowej – łączność, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2019 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Aktywów Państwowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 943).

²⁾ Minister Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – informatyzacja, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 6 października 2020 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Cyfryzacji (Dz. U. poz. 1716).

- 6) datę nadania przesyłki, której dotyczy reklamacja;
- 7) numer przesyłki, której dotyczy reklamacja;
- 8) uzasadnienie reklamacji;
- 9) żadaną kwotę odszkodowania – w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- 10) potwierdzenie nadania przesyłki;
- 11) wykaz załączonych dokumentów.

2. Reklamacja wnoszona na piśmie w postaci papierowej zawiera własnoręczny podpis reklamującego.

3. Do reklamacji wnoszonej przez adresata dołącza się oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się praw do dochodzenia roszczeń, o ile przesyłka nie została jeszcze odebrana. Oświadczenie to zawiera datę nadania i numer przesyłki, której dotyczy zrzeczenie.

4. Do reklamacji mogą zostać dołączone dodatkowe dowody wskazujące na niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi.

5. Reklamujący, wnosząc reklamację, może zadeklarować, że nie wyraża zgody na przesyłanie korespondencji, o której mowa w § 14 ust. 1, na wskazany w reklamacji adres poczty elektronicznej.

§ 4. 1. Reklamację z tytułu niewykonania publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, o którym mowa w art. 55 ust. 4 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, można złożyć najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynęły 24 godziny od chwili wysłania danych, potwierdzonego dowodem wysłania.

2. Reklamację z tytułu niewykonania usługi przesyłki rejestrowanej doręczanej w ramach publicznej usługi hybrydowej można złożyć najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynął termin, o którym mowa w art. 55 ust. 2 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.

3. Reklamację z tytułu utraty przesyłki listowej można zgłosić następnego dnia po upływie terminu, w którym uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, określonego przez operatora wyznaczonego w regulaminie świadczenia usługi, zgodnie z art. 54 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.

§ 5. Reklamację wniesioną po upływie 12 miesięcy od dnia nadania korespondencji pozostawia się bez rozpoznania, o czym operator wyznaczony niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 6. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako niewniesioną, o czym operator wyznaczony niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

§ 7. 1. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w § 3, operator wyznaczony, w przypadku gdy jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

2. Terminu, o którym mowa w ust. 1, nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

§ 8. 1. Pracownik przyjmujący reklamację w placówce pocztowej operatora wyznaczonego potwierdza przyjęcie reklamacji.

2. Operator wyznaczony zapewnia automatyczne wygenerowanie i niezwłoczne udostępnienie reklamującemu potwierdzenia przyjęcia reklamacji wniesionej z wykorzystaniem usługi online.

§ 9. 1. Operator wyznaczony rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.

2. Termin, o którym mowa w ust. 1, uważa się za zachowany, jeżeli operator wyznaczony w tym terminie odpowiednio nadał lub wysłał odpowiedź na reklamację.

§ 10. 1. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) podstawę prawną;
- 2) rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji w całości albo w części;
- 3) w przypadku przyznania odszkodowania – wskazanie kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;

- 4) imię i nazwisko pracownika operatora wyznaczonego upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację – w przypadku reklamacji wnoszonej w sposób określony w § 2 pkt 2–4;
- 5) pouczenie o prawie do odwołania się i o sposobie składania odwołania oraz wskazanie podmiotu, do którego należy skierować odwołanie, oraz adresu, na jaki należy je złożyć.

2. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości albo w części odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne rozstrzygnięcia.

3. W przypadku reklamacji dotyczącej publicznej usługi hybrydowej odpowiedź na reklamację zawiera pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 11. 1. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości albo w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację. Do wnoszenia odwołania stosuje się przepisy § 2.

2. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się je bez rozpoznania, o czym operator wyznaczony niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 12. 1. Operator wyznaczony rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy § 8 i § 9 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

2. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania zawiera pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń określonych w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych w postępowaniu sądowym, a w przypadku reklamacji dotyczącej publicznej usługi hybrydowej – również w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 13. Nieudzielenie przez operatora wyznaczonego odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 9 ust. 1, lub niepoinformowanie o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie, o którym mowa w § 12 ust. 1, skutkuje uznaniem reklamacji.

§ 14. 1. Operator wyznaczony przesyła wezwanie, o którym mowa w § 7 ust. 1, odpowiedź na reklamację, o której mowa w § 9 ust. 1, informację o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 12 ust. 1, oraz powiadomienia, o których mowa w § 5, § 6 i § 11 ust. 2, na adres poczty elektronicznej reklamującego wskazany zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 3.

2. W przypadku gdy reklamujący, wnosząc reklamację, nie wskazał adresu poczty elektronicznej lub zadeklarował, że nie wyraża zgody na przesyłanie na ten adres korespondencji, o której mowa w ust. 1, operator wyznaczony przesyła tę korespondencję przesyłką poleconą.

§ 15. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 5 października 2021 r.

Minister Aktywów Państwowych: *J. Sasin*

Minister Cyfryzacji: *wz. J. Cieszyński*