

Warszawa, dnia 27 listopada 2024 r.

Poz. 1743

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

z dnia 20 listopada 2024 r.

**w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich  
z zakresu usług komunikacji elektronicznej**

Na podstawie art. 384 ust. 7 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Rozporządzenie określa:

- 1) szczegółowy tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwanego dalej „postępowaniem”;
- 2) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania;
- 3) sposób wymiany informacji między stronami postępowania.

**§ 2.** Wniosek o wszczęcie postępowania, zwany dalej „wnioskiem”, wnosi się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej „Prezesem UKE”:

- 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:
  - 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, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045).

**§ 3. 1.** Prezes UKE weryfikuje wniosek w zakresie:

- 1) kompletności wskazanych danych, 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) dołączenia:
  - a) uzasadnienia żądania strony,
  - b) kopii posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku – o których mowa w art. 384 ust. 3 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.

---

<sup>1)</sup> Minister Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – informatyzacja, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 2023 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Cyfryzacji (Dz. U. poz. 2720).

2. W przypadku stwierdzenia braków we wniosku w zakresie, o którym mowa w ust. 1, Prezes UKE wzywa wnioskodawcę do jego uzupełnienia w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania do uzupełnienia wniosku.

3. Prezes UKE pozostawia wniosek bez rozpoznania, jeżeli wnioskodawca nie uzupełni wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 2. O pozostawieniu wniosku bez rozpoznania Prezes UKE informuje wnioskodawcę.

**§ 4. 1.** Prezes UKE przekazuje wniosek dostawcy usług komunikacji elektronicznej, wyznaczając mu 14-dniowy termin na ustosunkowanie się do wniosku.

2. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Prezes UKE przedstawia stronom przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu, zgodnie z art. 384 ust. 6 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.

3. W przypadku gdy dostawca usług komunikacji elektronicznej ustosunkował się pozytywnie do wniosku, przepisu ust. 2 nie stosuje się.

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

2. Prezes UKE wyznacza stronom 14-dniowy termin na ustosunkowanie się do zawiadomienia o wszczęciu postępowania.

**§ 6.** Wymiana informacji między stronami postępowania odbywa się:

- 1) za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w przypadku przekazywania informacji w postaci elektronicznej;
- 2) przesyłką rejestrowaną, w przypadku przekazywania informacji w postaci papierowej.

**§ 7.** Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2026 r.<sup>2)</sup>

Minister Cyfryzacji: *K. Gawkowski*

---

<sup>2)</sup> Niniejsze rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji 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 (Dz. U. poz. 49), które traci moc z dniem wejścia w życie niniejszego rozporządzenia zgodnie z art. 104 pkt 10 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1222).