

Projekt z dnia 12 czerwca 2013 r.

ROZPORZĄDZENIE

MINISTRA ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI ¹⁾

z dnia2013 r.

w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej

Na podstawie art. 106 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.²⁾) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

1) warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej za:

- a) niedotrzymanie z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
- b) niedotrzymanie z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
- c) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej,
- d) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej,

¹ Minister Administracji i Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – łączność, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Administracji i Cyfryzacji (Dz. U. Nr 248, poz. 1479).

² Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2004 r. Nr 273, poz. 2703, z 2005 r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 267, poz. 2258, z 2006 r. Nr 12, poz. 66, Nr 104, poz. 708 i 711, Nr 170, poz. 1217, Nr 220, poz. 1600, Nr 235, poz. 1700 i Nr 249, poz. 1834, z 2007 r. Nr 23, poz. 137, Nr 50, poz. 331 i Nr 82 poz. 556, z 2008 r. Nr 17, poz. 101 i Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 11, poz. 59, Nr 18, poz. 97 i Nr 85, poz. 716, z 2010 r. Nr 81, poz. 530, Nr 86, poz. 554, Nr 106, poz. 675, Nr 182, poz. 1228, Nr 219, poz. 1443, Nr 229, poz. 1499 i Nr 238, poz. 1578, z 2011 r. Nr 102, poz. 586 i 587, Nr 134, poz. 779, Nr 153, poz. 903 i Nr 171, poz. 1016, Nr 233, poz. 1381 i Nr 234, poz. 1390 oraz z 2012 r. poz. 1445 i poz. 1529.

- zwana dalej "reklamacją";

2) tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2. 1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 3. 1. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług.

2. Reklamacja może być złożona:

- 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1 albo drogą korespondencyjną,
- 2) ustnie do protokołu – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1,
- 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

§ 4. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) adres poczty elektronicznej lub oznaczenie innego środka komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy reklamujący wyraża zgodę na otrzymanie potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej;
- 3) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 5) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 6) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. a;

- 7) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. b;
- 8) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 9) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 8;
- 10) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie do protokołu albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w § 3 ust. 1, nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1, 3 - 7, 9 lub 10, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

3. W przypadku, gdy reklamacja, złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 2, nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1, 3 - 7, 9 lub 10, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 4 ust. 1 pkt 8, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 6. 1. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w § 3 ust. 1, ustnie do protokołu albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.

2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej drogą korespondencyjną, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji

elektronicznej, dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia.

3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji powinno wskazywać dzień złożenia reklamacji oraz zawierać nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

4. Przepisu ust. 2 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 7. 1. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację wymaga zachowania formy pisemnej;
- 8) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację nie wymaga zachowania formy pisemnej.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację wymaga zachowania formy pisemnej.

§ 8. 1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, 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. Przepis art. 174 ustawy - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku 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.

4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 2 i 3, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 6 ust. 3 oraz § 7 ust. 2 i 3 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

§ 9. 1. Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została dostarczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w dowolnej postaci i formie, niezwłocznie przekazuje kopię lub duplikat odpowiedzi na reklamację.

2. Reklamujący, w porozumieniu z dostawcą usług, określa sposób, formę i postać w jakiej kopia lub duplikat odpowiedzi na reklamację ma zostać przekazany. Na żądanie reklamującego dostawca usług przesyła kopię lub duplikat odpowiedzi na reklamację przesyłką poleconą, bez względu na sposób rozstrzygnięcia reklamacji.

3. Dostawca usług nie jest obowiązany do przekazania reklamującemu kopii lub duplikatu odpowiedzi na reklamację, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że reklamujący odpowiedź na reklamację otrzymał, a realizacja żądania

reklamującego byłaby nadmiernie uciążliwa dla dostawcy usług, w szczególności ze względu na znaczny upływ czasu od dnia, w którym odpowiedź na reklamację została udzielona lub powtarzające się żądania reklamującego przekazania kopii lub duplikatu odpowiedzi na reklamację.

§ 10. Reklamacje złożone i nierozpatrzone przed dniem wejścia w życie rozporządzenia rozpatrywane są na zasadach dotychczasowych.

§ 11. Traci moc rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291).

§ 12. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia ogłoszenia.

MINISTER ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI

Uzasadnienie

I. Informacje ogólne oraz cel projektowanego rozporządzenia.

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji usług telekomunikacyjnych jest aktualnie przedmiotem regulacji rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291), zwanego dalej „rozporządzeniem z dnia 1 października 2004 r.”. Zgodnie z tym rozporządzeniem reklamacja usług telekomunikacyjnych może zostać złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę obsługującą użytkowników danego dostawcy usług, a także przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację, chyba że odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Zgodnie z treścią § 7 ust. 1 jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

Obowiązujące przepisy umożliwiają więc składanie reklamacji w różnych formach, natomiast przedsiębiorca ma zawsze obowiązek potwierdzić pisemnie przyjęcie reklamacji oraz udzielić odpowiedzi na reklamację w takiej samej formie. Takie rozwiązanie podyktowane było względami ochrony interesów konsumentów jako słabszych uczestników rynku, uwzględniało ówczesną dostępność technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz poziom korzystania z nich w życiu codziennym przez społeczeństwo. Obecnie ciągle wzrasta liczba osób, które wykorzystują Internet do pracy oraz załatwiania spraw bieżących, dlatego też zasadne jest umożliwienie abonentom wyboru formy kontaktu z dostawcą usług, w tym zapewnienie możliwości kontaktu drogą elektroniczną. Rozwiązania odpowiadające obecnym zmianom społecznym, zmierzające do odformalizowania kontaktu z dostawcą usług zostały zawarte

w uchwalonej w dniu 16 listopada 2012 r. ustawie o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1445), która przewiduje min. wprowadzenie możliwości zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie elektronicznej w postaci formularza na stronie internetowej dostawcy usług. Zmiany obejmują również art. 56 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne w zakresie potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w formie pisemnej. Regulacje w zakresie zmiany warunków umowy dopuszczają dokonanie takiej zmiany za pomocą środków porozumiewania się na odległość (56 ust. 6a). Potwierdzenie dokonania zmiany dokonywane jest, co do zasady, w formie pisemnej, jednak na żądanie abonenta treść zmiany dokonanej w ten sposób może zostać dostarczona drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Podobne odstępstwo od zasady dotyczy dostarczania abonentowi treści proponowanej zmiany warunków umowy, w tym regulaminu czy cennika, gdzie na żądanie abonenta dostawca dostarcza treść proponowanej zmiany drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość (art. 60a ust. 1b oraz 61 ust. 5). W przypadku potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na reklamację abonent również powinien mieć możliwość wyrażenia woli otrzymania powyższych informacji drogą elektroniczną.

Właściwym kierunkiem zmian legislacyjnych jest stopniowe odchodzenie od bezwzględnego obowiązku stosowania formy pisemnej na rzecz opcjonalnego dopuszczenia stosowania drogi elektronicznej w kontaktach abonentów z dostawcami usług w przypadku, gdy abonent podejmie decyzję o wyborze takiej formy kontaktu. Jednocześnie, mając na uwadze fakt, że wiele osób w dalszym ciągu nie korzysta z komputera, należy pozostawić jako podstawową, tradycyjną, obowiązującą formę potwierdzania przyjęcia reklamacji i otrzymywania odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Przepisy przewidziane w projekcie nowego rozporządzenia umożliwiają dokonanie przez abonenta wyboru sposobu otrzymywania informacji w związku z postępowaniem reklamacyjnym pomiędzy formą pisemną, a korespondencją elektroniczną, przy czym ta druga opcja możliwa jest po wyrażeniu przez abonenta zgody na elektroniczną postać komunikacji, której towarzyszy wskazanie adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, na który dostawca usług telekomunikacyjnych ma kierować informacje w ramach procesu rozpatrywania reklamacji. Zgoda nie powinna być wymagana, jeżeli reklamacja została złożona z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

Przepisy projektu rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, które zastąpią rozporządzenie z dnia 1 października 2004 r., wpisują się w koncepcję tzw. „Green ICT”, wspieraną m.in. przez Komisję Europejską¹⁾, a oznaczającą gospodarkę niskoemisyjną, efektywne wykorzystanie zasobów środowiska, ograniczenie zmian klimatycznych, ochronę środowiska, redukcję zużycia energii oraz zasobów naturalnych, a przede wszystkim zwiększenie świadomości społecznej na temat wpływu gospodarki na środowisko naturalne. Umożliwienie abonentom i dostawcom usług korzystania z formy elektronicznej wysyłania i otrzymywania dokumentów zapewnia nie tylko szybszą i łatwiejszą komunikację, ale również przyczynia się do ochrony środowiska naturalnego.

Projekt rozporządzenia w znacznej mierze bazuje na rozwiązaniach przewidzianych w rozporządzeniu z dnia 1 października 2004 r. Niemniej jednak zakres zmian jest znaczny, w związku z czym nowelizacja rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. uczyniłaby tekst nieczytelny i trudny w stosowaniu. W związku z powyższym zasadnym jest przyjęcie nowego rozporządzenia, które zastąpi rozporządzenie z dnia 1 października 2004 r.

II. Omówienie przepisów przewidzianych w projekcie rozporządzenia.

Przepis § 1 projektu rozporządzenia stanowi wierne powtórzenie regulacji zawartej w § 1 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. Przepis ten określa zakres spraw uregulowanych w rozporządzeniu, zgodnie z delegacją ustawową zawartą w art. 106 ust. 4 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Również przepis § 2 projektu rozporządzenia stanowi wierne powtórzenie § 6 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r., określającego termin i sposób obliczania terminu, w którym użytkownik może wnieść reklamację usług telekomunikacyjnych. Zmiana numeracji przedmiotowego przepisu – w stosunku do rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. - jest podyktowana potrzebą zapewnienia logicznej ciągłości przepisów zawartych w projekcie rozporządzenia.

¹⁾ <http://www.euractiv.com/en/infosociety/commission-unveils-plans-green-ict/article-178001>;
<http://www.businessgreen.com/vnunct/news/2238485/ec-announces-increased-ict>

Regulacja § 3 rozporządzenia stanowi w istocie połączenie w jedną jednostkę redakcyjną przepisów zawartych dotychczas w § 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r.

Przepis § 3 ust. 1 projektu rozporządzenia stanowi powtórzenie regulacji zawartej w § 4 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. Celem przepisu jest zagwarantowanie użytkownikom możliwości złożenia reklamacji usług telekomunikacyjnych w każdej jednostce dostawcy usług, obsługującej użytkowników danego dostawcy.

Przepis § 3 ust. 2 projektu rozporządzenia merytorycznie odpowiada § 5 ust. 1 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. Projektowany § 3 ust. 2 porządkuje jedynie sposoby złożenia reklamacji usług telekomunikacyjnych, nie dodając nowych ani nie eliminując możliwości przewidzianych już w § 5 ust. 1 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. Projektowany przepis przewiduje, że reklamację usług telekomunikacyjnych można złożyć:

a) w formie pisemnej, przy czym pismo może być złożone przez reklamującego osobiście podczas wizyty w jednostce dostawcy usług obsługującej użytkowników, alternatywnie może być złożone korespondencyjnie na wskazany przez dostawcę usług adres do korespondencji. W związku z powyższym złożenie reklamacji w formie pisemnej drogą korespondencyjną oznacza przygotowanie przez reklamującego pisma, a następnie wysłanie i dostarczenie pisma dostawcy usług z wykorzystaniem usługi pocztowej, przewozowej lub kurierskiej.

b) ustnie do protokołu, przy czym złożenie reklamacji ustnie ma miejsce zarówno w przypadku wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników, jak również w przypadku złożenia reklamacji telefonicznie.

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W projekcie rozporządzenia posłużono się pojęciem „środków komunikacji elektronicznej”, które jest zdefiniowane w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), który stanowi, że środkami komunikacji elektronicznej są *rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną*. Zatem już z definicji środka komunikacji elektronicznej wynika, że podstawowym środkiem składania reklamacji w formie elektronicznej może być poczta elektroniczna. Projektowany § 3 ust. 2 pkt 3 posługuje się pojęciem „formy elektronicznej”, przez co należy rozumieć treść reklamacji

zapisaną w postaci cyfrowej, jak i pojęciem „środków komunikacji elektronicznej”, rozumianych jako sposób przesłania zapisanej cyfrowo treści reklamacji do dostawy usług telekomunikacyjnych. W ten sposób reklamacją złożoną w sposób określony w § 3 ust. 2 pkt 3 projektu rozporządzenia będzie reklamacja przygotowana i zapisana np. w edytorze tekstu, a następnie przesłana dostawcy usług na dedykowany reklamacom adres poczty elektronicznej, a nie np. reklamacje przygotowane w edytorze tekstu, zapisane na płycie CD, a następnie na płycie CD dostarczone osobiście albo korespondencyjnie do dostawcy usług. Jednocześnie pojęcie „środków komunikacji elektronicznej” jest szerokie i obejmuje nie tylko pocztę elektroniczną, ale wszelkie inne rozwiązania, które pozwalają na elektroniczną komunikację na odległość, jak na przykład krótkie wiadomości tekstowe (SMS), czy elektroniczne biura obsługi klienta, umożliwiające elektroniczną wymianę korespondencji.

Projekt rozporządzenia posługuje się pojęciem „środków komunikacji elektronicznej” w miejsce „środków porozumiewania się na odległość” – pojęcia, którym posługuje się rozporządzenie z dnia 1 października 2004 r., gdyż środki komunikacji elektronicznej są nie tylko zdefiniowane w prawie oraz powszechnie używane, ale również dlatego, że pojęcie to jest bardziej adekwatne do celów projektowanego rozporządzenia. „Środki porozumiewania się na odległość”, w przeciwieństwie do „środków komunikacji elektronicznej”, obejmują również telefoniczne połączenia głosowe, co ma znaczenie dla projektowanych regulacji dotyczących formy potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację (§ 8 projektowanego rozporządzenia). Celem rozporządzenia jest zagwarantowanie, że reklamujący otrzyma potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację w formie pisemnej albo w innej postaci, która umożliwia łatwe zapisanie i przechowywanie treści potwierdzenia oraz odpowiedzi na reklamację, co jest możliwe w przypadku formy elektronicznej korespondencji przesłanej „środkami komunikacji elektronicznej”, a nie jest możliwe (albo jest znacznie utrudnione) w przypadku rozmowy telefonicznej, będącej jednym ze „środków porozumiewania się na odległość”. Ze względu na cele wyrażone w § 8 projektu rozporządzenia, pojęcie „środków komunikacji elektronicznej” jest używane konsekwentnie w całym tekście rozporządzenia i dotyczy zarówno składania reklamacji, potwierdzania przyjęcia reklamacji jak i udzielania odpowiedzi na reklamacje.

Przepis § 3 ust. 2 pkt 3 zachowuje obecne już w rozporządzeniu z dnia 1 października 2004 r. zastrzeżenie, że reklamację można złożyć elektronicznie, pod warunkiem, że nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Zatem dostawcy usług nie mają obowiązku

przyjmowania reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jeżeli nie wdrożyli rozwiązań technicznych umożliwiających składanie reklamacji w ten sposób.

Przepis § 4 projektu rozporządzenia wprowadza kilka zmian w stosunku do obowiązującego § 2 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r., zachowując podstawową funkcję, jaką jest opis elementów, jakie powinny się znaleźć w reklamacji usług telekomunikacyjnych oraz wskazując na sposób informowania i uzupełniania braków w reklamacjach.

Zmianą w stosunku do stanu obecnego jest uzupełnienie listy elementów, które powinny się znaleźć w reklamacji, o możliwość podania w reklamacji adresu poczty elektronicznej lub oznaczenia innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli reklamujący wyraża zgodę na otrzymanie potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (§ 4 ust. 1 pkt 2 projektu rozporządzenia). Zatem reklamujący może (ale nie musi) wskazać w reklamacji, że zgadza się na otrzymanie potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem wskazanego środka komunikacji elektronicznej. Zgoda na korzystanie ze środków komunikacji elektronicznej może być ponadto wyrażona w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo w odrębnym oświadczeniu użytkownika (§ 8 projektu rozporządzenia). Celem przedmiotowej regulacji jest umożliwienie użytkownikom dokonania świadomego wyboru co do formy, w jakiej chcą sobie otrzymywać potwierdzenia oraz odpowiedzi na reklamacje.

Ponadto, uzupełniony został przepis stanowiący, że reklamacja usług telekomunikacyjnych powinna wskazywać wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty (§ 2 ust. 1 pkt 7 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r., § 4 ust. 1 pkt 8 projektu rozporządzenia). Projekt rozporządzenia przewiduje, że jeżeli reklamujący występuje z roszczeniami, to powinien w reklamacji określić wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub przepisów prawa. Celem przedmiotowej regulacji jest podkreślenie, że roszczenia reklamującego, zgłaszane w reklamacji usług telekomunikacyjnych, powinny być uzasadnione w świetle umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz obowiązujących przepisów prawa. Jest to reakcja na nieliczne, ale jednak występujące przypadki, w których pojawiały się wątpliwości jak należy traktować obiektywnie nierealne roszczenia użytkowników (np. żądanie 2 mln zł odszkodowania za dzień przerwy w usłudze

świadczonej konsumentowi), zgłoszone w reklamacji, na którą dostawca usług nie udzielił odpowiedzi w terminie przewidzianym w ustawie Prawo telekomunikacyjne.

Zmianom o charakterze porządkowym uległy również przepisy określające tryb informowania i uzupełniania braków w reklamacji usług telekomunikacyjnych (§ 2 ust. 2 i 3 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r., § 4 ust. 2 i 3 projektu rozporządzenia), będące konsekwencją zmian porządkowych w zakresie sposobu składania reklamacji (§ 3 ust. 2 pkt 1 – 3 projektu rozporządzenia). Ust. 2 w § 2 projektu rozporządzenia dotyczy sytuacji, w których sposób składania reklamacji umożliwia bezpośredni kontakt reklamującego z osobą przyjmującą reklamacje – chodzi tu o przypadki złożenia reklamacji ustnie do protokołu (osobiście podczas wizyty w jednostce obsługującej użytkowników albo telefonicznie) albo w formie pisemnej podczas wizyty reklamującego w jednostce dostawcy usług. Bezpośredni kontakt umożliwia weryfikację, czy reklamacja zawiera wszystkie wymagane elementy już w momencie jej składania, a co za tym idzie projektowane przepisy (tak jak przepisy aktualnie obowiązujące) wymagają, aby osoba przyjmująca reklamację niezwłocznie poinformowała o konieczności jej uzupełnienia. Natomiast ust. 3 w § 2 projektu rozporządzenia obejmuje sytuacje, w których nie dochodzi do bezpośredniego kontaktu reklamującego z osobą przyjmującą reklamację (reklamacja jest składana w formie pisemnej drogą korespondencyjną albo w formie elektronicznej za pomocą środków komunikacji elektronicznej). Jeżeli w tym przypadku braki uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji, odpowiednia jednostka dostawy usług powinna wezwać reklamującego do uzupełnienia braków reklamacji w terminie nie krótszym niż 7 dni.

Przepis § 5 projektu rozporządzenia stanowi powtórzenie regulacji zawartej w § 3 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. Celem regulacji jest usprawnienie procedury reklamacyjnej, tak aby w sytuacjach jednoznacznych, niebudzących wątpliwości co do zasadności roszczeń pieniężnych reklamującego, dostawca usług uwzględniał należne reklamującemu świadczenia, nawet jeżeli reklamujący nie uwzględnił tych roszczeń w reklamacji. Brak przedmiotowej regulacji skutkowałby tym, że pomimo oczywistego charakteru roszczeń reklamującego, dostawca usług mógłby (a nawet powinien) wezwać użytkownika do uzupełnienia reklamacji, co skutkowałoby jedynie przedłużeniem postępowania reklamacyjnego.

Przepis § 6 projektu rozporządzenia określa zasady potwierdzenia przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia. Zmiany w stosunku do rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. mają charakter w przeważającej mierze porządkowy, uwzględniający nową systematykę składania reklamacji (§ 3 ust. 2 projektu rozporządzenia).

Przepis § 6 ust. 1 przewiduje, że potwierdzenie przyjęcia reklamacji powinno nastąpić niezwłocznie, jeżeli reklamacja jest składana w sposób wymagający osobistej wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników. Zatem przepis obejmuje przypadki złożenia reklamacji ustnie do protokołu oraz w formie pisemnej pod warunkiem, że złożenie reklamacji odbywa się podczas osobistej wizyty reklamującego w jednostce dostawcy usług obsługującej użytkowników. W takim przypadku możliwe i zasadne jest potwierdzenie przyjęcia reklamacji niezwłocznie, tj. podczas wizyty reklamującego.

Ust. 2 w § 6 znajdzie zastosowanie w przypadku, gdy reklamacja jest składana w sposób inny aniżeli podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników. Projektowany przepis dotyczy sytuacji, w których reklamacja jest składana na piśmie w drodze korespondencyjnej, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W tych przypadkach nie dochodzi do osobistego kontaktu reklamującego z upoważnioną osobą reprezentującą dostawcę usług, w związku z czym dostawca usług ma obowiązek potwierdzenia przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji.

Przepis § 6 ust. 1 i 2 projektu rozporządzenia, w przeciwieństwie do § 5 ust. 2 i 3 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r., nie wskazuje formy, w jakiej ma być sporządzone potwierdzenie przyjęcia reklamacji, gdyż kwestia formy potwierdzeń przyjęcia i odpowiedzi na reklamacje została uregulowana w § 8 projektu rozporządzenia.

Przepis § 6 ust. 3 projektu rozporządzenia wskazuje, jakie informacje powinny znaleźć się w potwierdzeniu przyjęcia reklamacji (dzień złożenia reklamacji, nazwa, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację). Zmianą w stosunku do § 5 ust. 3 rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. jest dodanie wymogu wskazania w potwierdzeniu przyjęcia reklamacji dnia złożenia reklamacji. Dzień złożenia reklamacji jest dla reklamującego informacją istotną, jako że od tego dnia liczony będzie 30-dniowy termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację, przewidziany w ustawie – Prawo telekomunikacyjne.

Przepis § 6 ust. 4 projektu rozporządzenia utrzymuje rozwiązanie przewidziane w rozporządzeniu z dnia 1 października 2004 r. wskazując, że dostawca usług nie ma obowiązku potwierdzania przyjęcia reklamacji złożonej na piśmie w drodze korespondencyjnej, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jeżeli w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji udzielił odpowiedzi na reklamację. Udzielenie odpowiedzi przed upływem 14 dni od dnia złożenia reklamacji czyni potwierdzanie przyjęcia reklamacji zbędnym.

Przepis § 7 projektu rozporządzenia wskazuje w jakim terminie dostawca usług powinien udzielić odpowiedzi na reklamację (ust. 1), określa jakie informacje powinny znaleźć się w odpowiedzi na reklamację (ust. 2 i 3 pkt 1) oraz sposób przekazania reklamującemu negatywnej odpowiedzi na reklamację (ust. 3 pkt 2).

Przepis § 7 ust. 1 projektu rozporządzenia przewiduje, że dostawca usług ma 30 dni – od dnia złożenia reklamacji – na udzielenie odpowiedzi na reklamację.

Merytoryczną zmianą w stosunku do rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. jest regulacja zawarta w § 7 ust. 2 pkt 7 i 8 projektu rozporządzenia. Zgodnie z § 7 ust. 2 pkt 7 odpowiedź na reklamację powinna być opatrzona podpisem upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska, przy czym wymóg opatrzenia odpowiedzi na reklamację podpisem odnosi się tylko do tych przypadków, w których projekt rozporządzenia wymaga udzielania odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej. Jeżeli natomiast odpowiedź na reklamację może być – zgodnie z projektem rozporządzenia – udzielona w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, § 7 ust. 2 pkt 8 przewiduje, że podpis nie jest wymagany, a odpowiedź na reklamację powinna zawierać dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska. Celem uchylecia ewentualnych wątpliwości należy podkreślić, że na gruncie projektowanej regulacji odpowiedź na reklamację, udzielana formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, nie będzie musiała być opatrzona podpisem własnoręcznym ani bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Takie rozwiązanie w zakresie elektronicznych odpowiedzi na reklamacje pozwoli na praktyczną realizację celu, jakim jest umożliwienie wykorzystania środków komunikacji elektronicznej na potrzeby kontaktów dostawcy usług z użytkownikiem w procesie postępowania reklamacyjnego. Brak

wymogu opatrywania elektronicznych odpowiedzi podpisem (własnoręcznym, czy kwalifikowanym podpisem elektronicznym) pozwoli na upowszechnienie tej formy komunikacji, bez wprowadzenia rozwiązań kosztownych z punktu widzenia dostawcy usług oraz zbędnych z punktu widzenia ochrony interesów użytkowników końcowych.

Przepis § 7 ust. 3 projektu rozporządzenia przewiduje, że w przypadku odmowy uznania reklamacji (w całości albo części) odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą. Zmianą w stosunku do stanu obecnego jest wskazanie, że wymóg doręczenia reklamującemu odpowiedzi na reklamację przesyłką poleconą dotyczy tylko odpowiedzi na reklamacje, które zgodnie z projektem rozporządzenia muszą mieć formę pisemną. Projekt rozporządzenia dopuszcza możliwość – na warunkach określonych w projekcie - udzielania odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Zatem elektroniczna odpowiedź na reklamację – również w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości albo części – nie może być dostarczona reklamującemu przesyłką poleconą, gdyż właściwym środkiem dostarczenia odpowiedzi będą w tym przypadku środki komunikacji elektronicznej. Współczesne, powszechnie wykorzystywane środki komunikacji elektronicznej, w szczególności poczta elektroniczna, dają użytkownikom końcowym bezpieczeństwo otrzymania odpowiedzi na reklamację co najmniej porównywalne, jeżeli nie wyższe, od usługi pocztowej w postaci przesyłki poleconej. Poczta elektroniczna jest nie tylko szybsza od tradycyjnych usług pocztowych, ale w przeważającej większości przypadków gwarantuje nadawcy i odbiorcy rozwiązania takie jak możliwość żądania potwierdzenia dostarczenia lub przeczytania wiadomości. Systemy poczty elektronicznej automatycznie powiadamiają nadawcę o nieudanej próbie doręczenia wiadomości (np. z powodu błędnego adresu odbiorcy). Zatem środki komunikacji elektronicznej, w szczególności poczta elektroniczna, dają reklamującemu bezpieczeństwo otrzymania odpowiedzi na reklamację w stopniu porównywalnym albo nawet wyższym niż list polecony. List polecony, bez dodatkowej usługi w postaci zwrotnego potwierdzenia odbioru (nie wymaganego również na gruncie rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r.), nie daje nadawcy oraz odbiorcy dowodu dostarczenia, a tym bardziej zapoznania się odbiorcy z treścią odpowiedzi. Możliwości takie oferuje natomiast poczta elektroniczna. Ponadto, należy podkreślić, że wyłącznie od użytkownika będzie zależało, czy zgadza się na otrzymywanie elektronicznych odpowiedzi na reklamacje (§ 8 projektu rozporządzenia). Co więcej, celem zagwarantowania racjonalnie wysokiego poziomu ochrony interesów

użytkowników, projekt rozporządzenia wprowadza rozwiązanie, które umożliwia reklamującemu uzyskanie – w dowolnej postaci i w sposób wolny od odpłat – kopii albo duplikatu odpowiedzi na reklamację, jeżeli oryginał odpowiedzi do reklamującego nie dotarł (§ 9 projektu rozporządzenia).

Przepis § 8 ust. 1 projektu rozporządzenia wprowadza zasadę, że potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację powinny mieć formę pisemną. Od tej zasady projekt rozporządzenia przewiduje dwa odstępstwa.

Jednym z odstępstw od zasady potwierdzania przyjęcia oraz udzielania odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej jest sytuacja, w której reklamujący składa reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Złożenie reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza, iż reklamujący akceptuje taką formę komunikacji z dostawcą usług w toku postępowania reklamacyjnego, a zatem składanie przez reklamującego odrębnego oświadczenia o zgodzie na taką formę kontaktów jest zbędne. W takim przypadku, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w takiej samej postaci, w jakiej reklamacja została złożona, a więc w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (§ 8 ust. 3 projektu rozporządzenia).

Drugie odstępstwo od zasady dotyczy zgody reklamującego na potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz na udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (§ 8 ust. 2 projektu rozporządzenia). Biorąc pod uwagę projektowane przepisy § 8 ust. 1 i 3, zgoda reklamującego będzie wymagana w przypadku złożenia reklamacji w sposób inny aniżeli w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Jeżeli zatem reklamacja zostanie złożona w formie pisemnej (osobiście albo korespondencyjnie) albo ustnie do protokołu (osobiście albo telefonicznie) dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, chyba że reklamujący wyraził zgodę na otrzymanie potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (§ 8 ust. 2 projektu rozporządzenia). Zgoda reklamującego będzie mogła zostać wyrażona w samej reklamacji usług telekomunikacyjnych, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo w odrębnym oświadczeniu użytkownika. Zgoda może mieć charakter jednorazowy, tj. dotyczyć tylko konkretnej reklamacji, albo mieć charakter generalny, obejmujący

wszystkie przyszłe postępowania reklamacyjne. W każdym przypadku zgoda musi spełniać warunki, o którym mowa w art. 174 ustawy – Prawo telekomunikacyjne, a więc zgoda:

- 1) nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści;
- 2) może być wyrażona drogą elektroniczną, pod warunkiem jej utrwalenia i potwierdzenia przez użytkownika,
- 3) może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.

Zgoda reklamującego powinna nie tylko jednoznacznie wyrażać wolę otrzymywania korespondencji w formie elektronicznej, ale powinna także jasno określać jakie środki komunikacji elektronicznej są przez reklamującego akceptowane. Biorąc pod uwagę powszechność i bezpieczeństwo jaką oferuje poczta elektroniczna, projekt rozporządzenia wskazuje, że takim środkiem komunikacji elektronicznej będzie w pierwszej kolejności poczta elektroniczna, przy czym reklamujący może wskazać inne środki komunikacji elektronicznej (§ 4 ust. 1 pkt 2 oraz § 8 ust. 2 projektowanego rozporządzenia), spośród środków akceptowanych również przez dostawcę usług (§ 3 ust. 2 pkt 3 projektu rozporządzenia). W związku z powyższym skuteczna zgoda reklamującego będzie musiała zawierać informacje o adresie poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane potwierdzenia przyjęcia oraz odpowiedzi na reklamację, ewentualnie wskazanie innego środka komunikacji elektronicznej.

Przepis § 8 ust. 4 projektu rozporządzenia ma gwarantować, że elektroniczne potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamacje, przekazane z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej innych niż poczta elektroniczna, będą spełniały minimalne wymogi zarówno co do treści, jak i sposobu przekazania oraz możliwości zapisania i przechowywania takich komunikatów. Mechanizm funkcjonowania poczty elektronicznej niejako z definicji umożliwia zamieszczenie w potwierdzeniu przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację wszystkich wymaganych elementów (odpowiednio § 6 ust. 3 oraz § 7 ust. 2 i 3 pkt 1 projektu rozporządzenia). Ponadto elektroniczna forma wiadomości otrzymywanych na pocztę elektroniczną umożliwia łatwe zapisanie, przechowywanie oraz odtwarzanie takich wiadomości, czy to na serwerach dostawcy usług poczty elektronicznej, czy to w pamięci urządzenia, z którego korzysta reklamujący. Ciągły postęp technologiczny oferuje coraz nowsze środki komunikacji elektronicznej, które mogą służyć do korespondencji w postępowaniu reklamacyjnym. Celem zapewnienia elastyczności projektowanym rozwiązaniom przewiduje się, że reklamujący będzie mógł zdecydować się na

korrespondencję elektroniczną z wykorzystaniem innych niż poczta elektroniczna środków komunikacji elektronicznej. Jedynie tytułem przykładu można wskazać, że środkiem takim mogą być krótkie wiadomości tekstowe (SMS) albo systemy elektronicznej obsługi abonenta, umożliwiające indywidualną wymianę korespondencji, po zalogowaniu się abonenta do systemu obsługi działającego online. Niemniej jednak nie wszystkie środki komunikacji elektronicznej posiadają funkcjonalności niezbędne np. do wysłania odpowiedzi na reklamację. Przykładowo ograniczenia co ilości znaków jednej wiadomości SMS powodują, że może to być narzędzie nieadekwatne do przesyłania w ten sposób odpowiedzi na reklamacje, w szczególności w przypadku negatywnej odpowiedzi na reklamację, która powinna poza innymi elementami zawierać również uzasadnienie faktyczne i prawne. W celu zagwarantowania, że elektroniczne potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamacje, przesyłane za pomocą środków komunikacji elektronicznej innych niż poczta elektroniczna, będą miały treść i formę niezbędną z punktu widzenia interesów użytkowników, § 8 ust. 4 projektu rozporządzenia stanowi, że wybrany środek komunikacji elektronicznej musi umożliwiać zamieszczenie w treści potwierdzenia oraz odpowiedzi na reklamację wszystkich wymaganych informacji. Ponadto, wybrany środek musi umożliwiać przesyłanie potwierdzeń przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w takiej formie elektronicznej, która umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności. Możliwość zapisania, przechowywania i odtwarzania otrzymanych wiadomości gwarantuje, że reklamujący będzie mógł nie tylko zapoznać się z treścią, ale będzie mógł ją również przechowywać i odtwarzać m.in. jako dowód na potrzeby ewentualnego sporu z dostawcą usług. Możliwość zapisania, przechowywania oraz odtwarzania otrzymanych wiadomości w normalnym toku czynności oznacza, że zarówno forma jak i wykorzystany środek komunikacji elektronicznej muszą umożliwiać łatwe i szybkie zapoznanie się z treścią wiadomości oraz jej przechowywanie. Pojęciem „w normalnym toku czynności” posługuje się art. 384 § 4 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), dotyczący posługiwania się wzorcem umowy w postaci elektronicznej. Zgodnie z poglądami doktryny², udostępnienie wzorców umów w postaci elektronicznej, tak aby było możliwie ich przechowywanie i odtwarzanie w normalnym toku czynności, oznacza możliwość ich przechowywania i odtwarzania bez konieczności posiadania szczególnych kwalifikacji i specjalistycznego sprzętu. Zatem przewidziany w § 8 ust. 4 wymóg oznacza, że reklamujący musi mieć możliwość zapisania,

² Prof. Adam Olejniczak, *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania – część ogólna*, red. A. Kidyba, komentarz Lex 2010.

przechowania i odtwarzania otrzymanych, elektronicznych potwierdzeń przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamacje, nawet jeżeli nie posiada szczególnych kwalifikacji i specjalistycznego sprzętu. Należy podkreślić, że inaczej niż w przypadku art. 384 § 4 ustawy Kodeks cywilny, który wymaga tylko „udostępnienia” wzorców umowy, przepisy projektowanego rozporządzenia wymagają „dostarczenia” reklamującemu potwierdzenia przyjęcia i odpowiedzi na reklamację.

Przepis § 9 projektu rozporządzenia przewiduje możliwość uzyskania przez reklamującego kopii albo duplikatu odpowiedzi na reklamację. Na podstawie rozporządzenia z dnia 1 października 2004 r. potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej, a więc dokumenty te mają postać papierową, przesyłaną reklamującemu zwykłą przesyłką pocztową. Jedynie w przypadku odmowy uznania reklamacji – w całości lub części – odpowiedź na reklamację ma zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą. Zwykła przesyłka listowa nie daje gwarancji, że przesyłka zostanie adresatowi dostarczona. W przypadku przesyłki poleconej bezpieczeństwo jest wyższe, niemniej jednak również w tym przypadku nie ma pełnej gwarancji dostarczenia przesyłki, a bez dodatkowej usługi w postaci zwrotnego potwierdzenia odbioru nadawca nie posiada dowodu otrzymania przesyłki przez adresata. Natomiast poczta elektroniczna oferuje wiele możliwości, których usługa przesyłki pocztowej nie obejmuje, lub obejmuje za dodatkową opłatą. W większości przypadków poczta elektroniczna oferuje możliwość żądania przez nadawcę potwierdzenia, dostarczenia, odbioru a nawet potwierdzenia odczytania wiadomości przez adresata. W przypadku niedoręczenia wiadomości do adresata (np. z powodu błędnego adresu lub ograniczeń poczty nadawcy lub odbiorcy) systemy poczty elektronicznej informują o tym nadawcę wiadomości. Zatem poczta elektroniczna, z punktu widzenia ochrony interesów zarówno użytkowników końcowych jak i dostawców usług, jest co najmniej tak samo bezpieczna jak poczta tradycyjna.

Niemniej jednak, celem zapewnienia możliwie wysokiego poziomu ochrony użytkowników końcowych § 9 projektu rozporządzenia przewiduje rozwiązanie, które daje użytkownikom możliwość uzyskania kopii lub duplikatu odpowiedzi na reklamację, jeżeli odpowiedź na reklamację do reklamującego nie dotarła. Jeżeli dostawca usług wysłał odpowiedź na reklamację – bez względu na to, czy odpowiedź ma formę pisemną, czy formę elektroniczną, ale nie dotarła ona do reklamującego, ten ostatni może zażądać kopii albo duplikatu odpowiedzi na reklamację. Kopia lub duplikat odpowiedzi na reklamację mają być

przekazana reklamującemu niezwłocznie. Celem tej regulacji jest zagwarantowanie, że reklamujący w każdym przypadku będzie miał możliwość zapoznania się z treścią rozstrzygnięcia podjętego przez dostawcę usług, co ma szczególne znaczenie w kontekście możliwości dalszego dochodzenia roszczeń w drodze mediacji, sądu polubownego (w przypadku konsumentów) oraz w postępowaniu przed sądem powszechnym. Rozwiązane to będzie również dodatkowym zabezpieczeniem prawnie uzasadnionych interesów użytkowników, w związku z wprowadzeniem w projekcie rozporządzenia możliwości udzielania odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

Biorąc pod uwagę, iż możliwość żądania kopii lub duplikatu odpowiedzi na reklamacje dotyczy zarówno odpowiedzi udzielonych w formie pisemnej jak i w formie elektronicznej (z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej), sposób dostarczenia, formę i postać kopii lub duplikatu określa reklamujący, w porozumieniu z dostawcą usług. Porozumienie się w tym zakresie z dostawcą usług jest konieczne dla sprawnego zrealizowania żądania reklamującego. Niemniej jednak, w każdym przypadku reklamujący może zażądać, aby kopia lub duplikat zostały mu dostarczone przesyłką poleconą, również w przypadku odpowiedzi na reklamację, która w ocenie dostawcy usług została w całości uznana. Celem uniknięcia nadużyć, w § 8 ust. 3 projekt rozporządzenia przewiduje, że dostawca usług nie będzie musiał zrealizować żądania reklamującego, jeżeli będą spełnione łącznie dwa warunki:

- z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że reklamujący otrzymał odpowiedź na reklamację, np. dostawca usług dysponuje podpisanym przez reklamującego zwrotnym potwierdzeniem odbioru, albo reklamujący przesłał pismo, w którym polemizuje z otrzymaną odpowiedzią na reklamację;
- realizacja żądania reklamującego byłaby nadmiernie uciążliwa dla dostawcy usług, w szczególności ze względu na znaczny upływ czasu od dnia, w którym odpowiedź na reklamację została udzielona lub powtarzające się żądania reklamującego przekazania kopii lub duplikatu odpowiedzi na reklamację, np. reklamujący żąda kopii albo duplikatu po upływie 7 lat od dnia, w którym odpowiedź na reklamację została udzielona, a dostawca usług nie dysponuje już tą korespondencją lub została ona zarchiwizowana i dostęp do niej jest nadmiernie uciążliwy; inny przykład to sytuacja, w której reklamujący notorycznie ponawia żądania, tj. zgłasza w ciągu dwóch miesięcy czwarty wniosek o przesłanie kopii lub duplikatu tej samej odpowiedzi na reklamację, w sytuacji, gdy poprzednie 3 wnioski zostały poprawnie zrealizowane.

Ze względu na nowe rozwiązania w zakresie potwierdzania przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację (§ 8 projektu rozporządzenia) oraz możliwości uzyskania kopii albo duplikatu odpowiedzi na reklamację (§ 9 projektu rozporządzenia) należy podkreślić, że stosowane przez dostawców usług standardy oraz wewnętrzne mechanizmy, służące przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji usług telekomunikacyjnych, muszą gwarantować, że osoby nieuprawnione nie wejdą w posiadanie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, o której mowa w art. 159 i nast. ustawy Prawo telekomunikacyjne. W związku z powyższym dostawcy usług telekomunikacyjnych powinni stosować mechanizmy i rozwiązania, które zapobiegą ujawnieniu osobom nieuprawnionym informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną (takich jak np. dane dotyczące użytkownika, treść indywidualnych komunikatów, dane transmisyjne, dane o lokalizacji), które mogą znajdować się w reklamacji usług telekomunikacyjnych, w odpowiedzi na reklamację oraz w kopii albo duplikacie odpowiedzi na reklamację. Mechanizmy chroniące tajemnicę telekomunikacyjną powinny obejmować postępowanie reklamacyjne bez względu na formę złożenia reklamacji, udzielania odpowiedzi na reklamację oraz przekazania kopii albo duplikatu odpowiedzi na reklamację.

Przepis § 10 projektu rozporządzenia jest przepisem przejściowym, wprowadzającym zasadę, że do spraw wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie projektowanego rozporządzenia stosuje się przepisy dotychczasowe.

Przepis § 11 projektu rozporządzenia przewiduje uchycenie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291).

Przepis § 12 projektu rozporządzenia przewiduje, że rozporządzenie wejdzie w życie po upływie 30 dni od dnia ogłoszenia. Taki termin pozwoli dostawcom usług na dostosowanie do nowych przepisów.

Projektowane rozporządzenie nie podlega procedurze notyfikacji w rozumieniu przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. Nr 239, poz. 2039 oraz z 2004 r. Nr 65, poz. 597).

Projekt niniejszego rozporządzenia został umieszczony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Ministra Administracji i Cyfryzacji oraz na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Rządowego Centrum Legislacji

Nie zachodzi również konieczność przedkładania projektu rozporządzenia instytucjom i organom Unii Europejskiej lub Europejskiemu Bankowi Centralnemu.

Przedmiotowy projekt jest zgodny z prawem Unii Europejskiej.

Ocena Skutków Regulacji

I. Podmioty na które oddziałuje rozporządzenie.

Rozporządzenie oddziałuje na przedsiębiorców telekomunikacyjnych, którzy są zobowiązani do rozpatrywania reklamacji oraz na abonentów.

II. Konsultacje społeczne.

W dniu 6 marca 2013 r. Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji rozpoczęło konsultacje społeczne projektu rozporządzenia zmieniającego rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291). Pierwotnym założeniem była zmiana obowiązującego rozporządzenia tak, aby dopuścić możliwość potwierdzania przyjęcia reklamacji oraz odpowiadania na reklamację za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

W ramach konsultacji społecznych projekt rozporządzenia zmieniającego rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej został przekazany następującym podmiotom:

1. NSZZ Solidarność
2. Forum Związków Zawodowych
3. Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych
4. Polska Konfederacja Pracodawców Prywatnych Lewiatan
5. Pracodawcy Rzeczypospolitej Polskiej
6. Związek Rzemiosła Polskiego
7. Business Centre Ciub
8. Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji
9. Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji
10. Stowarzyszenie Inżynierów Telekomunikacji
11. Polska Izba Komunikacji Elektronicznej
12. Krajowa Izba Gospodarcza
13. Stowarzyszenie Elektryków Polskich

Równocześnie projekt rozporządzenia został zamieszczony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Rządowego Centrum Legislacji oraz w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji. Ponadto, zgodnie z zarządzeniem nr 5 Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 12 lutego 2013 r. w sprawie zasad prowadzenia konsultacji społecznych dokumentów opracowywanych w Ministerstwie Administracji i Cyfryzacji, informacja o konsultacjach społecznych projektu rozporządzenia została zamieszczona na stronie internetowej Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji.

W toku konsultacji społecznych uwagi zostały zgłoszone przez Polską Konfederację Pracodawców Prywatnych Lewiatan, Polską Izbę Informatyki i Telekomunikacji oraz Polską Izbę Komunikacji Elektronicznej. Uwagi wskazywały na potrzebę szerszego – w stosunku do konsultowanego projektu rozporządzenia - dopuszczania możliwości komunikowania się z abonentem w formie elektronicznej oraz konieczność odformalizowania postępowania reklamacyjnego. Najważniejsze propozycje, zgłoszone w toku konsultacji społecznych to:

- propozycja dopuszczenia możliwości wykorzystania również innych niż poczta elektroniczna środków komunikacji elektronicznej (np. wiadomości SMS, elektroniczne biura obsługi klienta);
- doprecyzowanie sposobu i zasad wyrażania przez abonenta zgody na elektroniczną formę kontaktu;
- doprecyzowanie wymogów formalnych, jakie musi spełniać korespondencja z abonentem (np. jednoznaczne ustalenie, że korespondencja w formie elektronicznej nie wymaga bezpiecznego, kwalifikowanego podpisu elektronicznego);
- usunięcie obowiązku potwierdzania przyjęcia reklamacji;
- uwzględnienie rozwiązań zapobiegających domniemanemu uznawaniu obiektywnie nierealnych roszczeń abonentów.

Szczegółowe informacje na temat uwag zgłoszonych w konsultacjach społecznych oraz stanowisko Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji zostały przedstawione w towarzyszącej tabeli uwag zgłoszonych w ramach konsultacji społecznych. Część uwag zgłoszonych w toku konsultacji społecznych zasługuje na uwzględnienie, jednak uwzględnienie tych uwag nie było możliwe w ramach rozporządzenia zmieniającego rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

Uwzględnienie zasadnych uwag wymagałoby zmiany większości przepisów obowiązującego rozporządzenia, a co za tym idzie uznano, że celowym jest przygotowanie projektu nowego rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, w miejsce przekazanego do konsultacji społecznych projektu rozporządzenia zmieniającego aktualnie obowiązujące rozporządzenie. W związku z powyższym przygotowano projekt rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, który został skierowany do uzgodnień międzyresortowych oraz konsultacji społecznych.

Projekt rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej został zamieszczony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Rządowego Centrum Legislacji oraz w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji zgodnie z ustawą z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. Nr 169, poz.1414, z późn. zm.). W ramach konsultacji społecznych projekt rozporządzenia został przesłany do następujących podmiotów:

- 1) Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji
- 2) Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji
- 3) Stowarzyszenia Inżynierów Telekomunikacji
- 4) Polskiej Izby Komunikacji Elektronicznej
- 5) Forum Związków Zawodowych
- 6) NSZZ Solidarność
- 7) Ogólnopolskiego Porozumienia Związków Zawodowych
- 8) Stowarzyszenia Elektryków Polskich
- 9) Krajowej Izby Gospodarczej
- 10) Pracodawców Rzeczypospolitej Polskiej
- 11) Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych Lewiatan
- 12) Business Centre Club

- 13) Związku Rzemiosła Polskiego
- 14) Federacji Konsumentów
- 15) Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

Ocena Skutków Regulacji zostanie uzupełniona o wyniki prowadzonych konsultacji społecznych po ich zakończeniu.

III. Wpływ projektu na sektor finansów publicznych, w tym na budżet państwa i budżety jednostek samorządu terytorialnego.

Wejście w życie rozporządzenia nie będzie miało wpływu na budżet państwa i budżety jednostek samorządu terytorialnego.

IV. Wpływ projektu na rynek pracy.

Wejście w życie rozporządzenia nie będzie miało wpływu na rynek pracy.

V. Wpływ projektu na konkurencyjność gospodarki i przedsiębiorczość, w tym na funkcjonowanie przedsiębiorstw.

Zmiany proponowane w rozporządzeniu będą miały wpływ na działalność przedsiębiorców telekomunikacyjnych poprzez uproszczenie obowiązków wynikających z obecnie obowiązujących przepisów, a w konsekwencji obniżenie kosztów prowadzenia obsługi abonentów oraz podniesienie efektywności tej obsługi. Wprowadzenie możliwości potwierdzania przyjęcia reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na reklamacje w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pozwoli dostawcom usług na zmniejszenie kosztów obsługi użytkowników, poprzez zastąpienie części korespondencji papierowej komunikacją elektroniczną.

VI. Wpływ projektu na sytuację i rozwój regionalny.

Proponowane przepisy nie będą miały wpływu na sytuację i rozwój regionów.

VII. Źródła finansowania.

Wejście w życie rozporządzenia nie będzie miało wpływu na budżet państwa i budżety jednostek samorządu terytorialnego, w związku z czym nie zachodzi potrzeba wskazywania źródeł finansowania.

Za zgodność
pod względem prawnym
i redakcyjnym

Zastępca Dyrektora
Departamentu Prawnego

Katarzyna KOBIERSKA

