

Warszawa, dnia 13 października 2025 r.

Poz. 1371

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA CYFRYZACJI¹⁾**

z dnia 29 września 2025 r.

w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku

Na podstawie art. 378 ust. 7 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221 oraz z 2025 r. poz. 637 i 820) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego w przypadku złożenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, zwanej dalej „reklamacją”, o której mowa w art. 378 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, zwanej dalej „ustawą”;
- 2) elementy, jakie powinna zawierać odpowiedź na reklamację.

§ 2. 1. W przypadku złożenia reklamacji przez użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”, w formie pisemnej:

- 1) w punkcie obsługi klienta dostawcy usług komunikacji elektronicznej, zwanego dalej „dostawcą usług” – osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie;
- 2) przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

2. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.

3. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w art. 378 ust. 4 pkt 1–3 ustawy.

4. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.

5. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.

§ 3. 1. W przypadku stwierdzenia przez dostawcę usług, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w art. 378 ust. 4 ustawy, dostawca usług niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

2. W wezwaniu do uzupełnienia braków dostawca usług wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

¹⁾ 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).

3. Dostawca usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

4. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

6. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w art. 378 ust. 4 pkt 9 ustawy, dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

§ 4. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 6.

§ 5. 1. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - a) numer telefonu,
 - b) adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
- 2) datę złożenia reklamacji;
- 3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - a) terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - b) informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
- 5) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i:
 - a) terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - b) informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
- 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.

2. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.

3. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 2, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

§ 6. 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, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

§ 7. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 5 miesięcy od dnia ogłoszenia.²⁾

Minister Cyfryzacji: K. Gawkowski

²⁾ Niniejsze rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. poz. 284), które traci moc z dniem wejścia w życie niniejszego rozporządzenia, zgodnie z art. 104 pkt 9 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1222).