Projekt z dnia 30.12.2020 r. (v.1.5.)

rozporządzenie

ministra aktywów państwowych[[1]](#footnote-1))

i ministra cyfryzacji[[2]](#footnote-2))

z dnia ………………….. 2021 r.

w sprawie reklamacji za niewykonanie 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) 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;

2) szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego;

3) sposób wnoszenia reklamacji;

4) termin wnoszenia reklamacji.

§ 2. Reklamację wnosi się:

1) wykorzystując usługę online udostępnioną przez operatora wyznaczonego, zwaną dalej ,,usługą online”, w przypadku:

a) reklamacji dotyczącej publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego,

b) składanej przez nadawcę reklamacji dotyczącej publicznej usługi hybrydowej;

2) na piśmie w postaci papierowej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego – w przypadku składanej przez adresata reklamacji dotyczącej publicznej usługi hybrydowej.

§ 3. 1. Reklamacja zawiera:

1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji lub adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej „reklamującym”;

2) przedmiot reklamacji;

3) datę nadania;

4) numer przesyłki;

5) uzasadnienie reklamacji;

6) żądaną kwotę odszkodowania – w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania.

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

3. Do reklamacji wnoszonej na piśmie w postaci papierowej dołącza się oświadczenie   
o zrzeczeniu się praw do dochodzenia roszczeń przez nadawcę, o ile przesyłka nie została jeszcze odebrana.

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

§ 5. 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.

§ 6. 1. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w § 3, operator wyznaczony, w przypadku gdy uzna, że 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.

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

2. Operator wyznaczony zapewnia automatyczne wygenerowanie potwierdzenia przyjęcia reklamacji wniesionej z wykorzystaniem usługi online.

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

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

§ 9. 1. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w takiej postaci, w jakiej została wniesiona reklamacja.

2. 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 wniesienia reklamacji na piśmie w postaci papierowej;

5) pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie.

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

§ 10. 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.

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

§ 11. 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 ust. 2 i § 9 stosuje się odpowiednio.

2. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania zawiera pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w ustawie   
z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych w postępowaniu sądowym albo   
w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 12. Wezwanie, o którym mowa w § 6 ust. 1, odpowiedź na reklamację, o której mowa w § 8, informację o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 11 ust. 1, oraz powiadomienia, o których mowa w § 4 i 5, przesyła się przesyłką poleconą, z wyłączeniem przypadków gdy reklamacja została wniesiona z wykorzystaniem usługi online.

§ 13. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 23 stycznia 2021 r.

minister aktywów państwowych

minister cyfryzacji

|  |
| --- |
| Za zgodność pod względem prawnym, legislacyjnym i redakcyjnym  Grzegorz Dostatni  Dyrektor Departamentu Prawnego, Ministerstwo Aktywów Państwowych  dokument podpisany elektronicznie  , 11 stycznia 2021 |

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. poz. 2256 oraz z 2020 r. poz. 496 i 1746). [↑](#footnote-ref-1)
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). [↑](#footnote-ref-2)