Sekretariat Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

Departament Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

# Protokół z 31 posiedzenia Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów z dnia 9 listopada 2023 r.

W posiedzeniu wzięli udział członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszeni goście:

Z Grupy Tauron :

• Pan Karol Janosz, Prezes Zarządu TAURON Obsługa Klienta Sp. z o.o.;

• Pani Anna Szweter, Dyrektor Centrum Zarządzania Korespondencyjnym Kanałem Kontaktu i Reklamacjami z Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o.;

• Pan Sławomir Pluta, Kierownik Biura Sprzedaży Gospodarstwa Domowe w Tauron Sprzedaż Sp. z o.o.;

• Pani Anna Grzybowska, Radca Prawny z Kancelarii Wierciński Kwieciński Baehr sp. k

z Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie:

• Pan Waldemar Jurasz, Dyrektor Delegatury Urzędu;

• Pan Sławomir Jeleń, Radca Prawny UOKIK;

Oraz

• Pani Agnieszka Michalska, Radca Prawny, Naczelnik w Departamencie Polityki Konsumenckiej Urzędu Komunikacji Elektronicznej

• Pan Emil Zubelewicz, Radca Prawny, Dział Obsługi Rynku Konsumenckiego, Biznesowego i Relacji z Klientami, Orange Polska;

• Pan Michał Strzelecki, Radca Prawny, Koordynator prawny ds. abonenckich P4 Sp. z o.o..

## Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad

**Posiedzenie otworzył Pan Jerzy Gramatyka,** Wiceprzewodniczący Rady, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie, który w imieniu Pana **Józefa Gawrona** – Wicemarszałka Województwa Małopolskiego, Przewodniczącego Rady oraz własnym przywitał Członków Rady oraz zaproszonych Gości.

**Pan Jerzy Gramatyka** wprowadził do merytorycznych kwestii związanych z tematyką spotkania, którymi były:

1. Skutki decyzji Prezesa UOKiK Nr RKR-5/2022 oraz RKR-6/2022 w zakresie stosowania przez Spółkę Tauron Sprzedaż Sp. z o.o. klauzul abuzywnych w umowach zawieranych z konsumentami i naruszenia zbiorowych interesów konsumentów – w tym m.in. sytuacja osób – klientów Spółki, posiadających umowy zawarte na czas określony i nieokreślony, w których występowała opłata handlowa. W biurach rzeczników konsumentów odnotowuje się znaczący przyrost liczby wniosków kierowanych przez konsumentów w zakresie działania Tauron Obsługa Klienta sp. z o.o., w szczególności w zakresie terminu udzielania odpowiedzi na reklamacje oraz kwestie skutków zmiany rozliczeń z prosumentami.
2. Nowe zasady rozliczeń rachunków za energię elektryczną, które weszły w życie 19 września 2023 r. jak również omówienie warunków, jakie muszą spełnić odbiorcy, aby mogli skorzystać z tych zmian.
3. Umowy zawierane w lokalu przedsiębiorcy za pośrednictwem tabletu, w szczególności konsekwencje wynikające z braku wiedzy na temat skutków i obowiązków powstałych z tego powodu dla strony umowy, takich jak brak możliwości odstąpienia od umowy terminowej zawartej na warunkach promocyjnych na czas określony.

Następnie **Pan Jerzy Gramatyka** przekazał głos zaproszonym **Gościom.**

## Wystąpienia i dyskusja dotycząca tematu posiedzenia

**Pan Sławomir Pluta, Kierownik Biura Sprzedaży Gospodarstwa Domowe w Tauron Sprzedaż Sp. z o.o:**

1. Odniósł się do decyzji UOKIK, które dotyczyły kwestii naliczania opłat za wcześniejsze rozwiązywanie umowy oraz mechanizmu odnawiania cenników. Przedstawił działania podjęte przez Spółkę oraz uprawnienia jakie mają klienci w kontekście decyzji UOKIK:
* Zwrot z odsetkami kary, którą uiścił klient;
* Prawo klienta do aneksowania umowy;
* Prawo do rozwiązania umowy bez konsekwencji dla klienta tj. naliczania opłat jednorazowych;
* Poinformowanie klientów o decyzjach UOKIK (strona internetowa, wiadomości mailowe oraz smsy do klientów, kanał listowny);
* Zmiana treści cenników i ogólnych warunków umowy (usunięcie abuzywnych zapisów);
* Zrzeczenie się nieuprawnionych opłat jednorazowych;
* Umorzenie odsetek naliczonych klientom;
* Nowy sposób naliczania opłat jednorazowych obowiązujący od 9 lutego 2023 r..

**Pan Prezes Janosz z Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o.** zwrócił uwagę na wyzwania z którymi mierzy się Spółka w 2023 r. Są to m.in.:

* Obsługa oświadczeń dla cen maksymalnych energii elektrycznej i limitów zużyć – ok. 1 mln oświadczeń;
* Wdrożenie funkcjonalności korygowania rozliczeń od dnia 24.02.2023 r. dla klientów grup taryfowych ABCOR – ok. 716 tys. sztuk;
* Migracja 5 mln klientów pomiędzy systemami bilingowymi;
* Obsługa klientów z Gwarancją Ceny (GC) niepodlegających Tarczy Solidarnościowej;
* Realizacja postanowień UOKIK;
* Wyższe faktury za prąd (przekroczony limit i wzrost VAT);
* Obsługa wypowiedzeń umów gazowych;
* Obsługa umów rezerwowych.

Następnie Pan Prezes omówił charakterystykę ruchu obsługi klientów w następujących kanałach:

* Infolinia 6,5 mln kontaktów w roku bieżącym (w 2022 r.: 5,7 mln);
* Kanał online 3,87 mln kontaktów (w 2022 r.: 3,69 mln);
* Korespondencja 1,06 mln kontaktów (w 2022 r.: 0,5 mln).

W obszarze reklamacji klientów od Rzeczników Konsumentów, nastąpił wzrost liczby reklamacji w zakresie zmiany progów limitów, rozliczeń, opłat handlowych, umów.

Kolejno głos zabrała **Pani Anna Szweter, Dyrektor Centrum Zarządzania Korespondencyjnym Kanałem Kontaktu i Reklamacjami z Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o.,** która w uzupełnieniu do wypowiedzi Pana Prezesa, poinformowała o działaniach Spółki w obszarze obsługi klienta i komunikacji. Są to:

* Wdrożenie procedur obsługowo – reklamacyjnych w zakresie rozkładania niedopłaty na raty;
* Korygowanie prognoz na podstawie podanego przez klienta odczytu pośredniego;
* Wdrożenie nowych procedur obsługowych w Punkcie Obsługi Klienta (POK) i na Infolinii;
* Wdrożenie komunikacji do klientów z niedopłatą na fakturze rozliczeniowej powyżej 1000 zł.

W obszarze rozliczeń Spółka podjęła następujące działania :

* Wdrożenie nowego algorytmu naliczania prognoz w systemach bilingowych uwzględniającego zmieniające się ceny w prognozowanym okresie;
* Na wniosek klienta zmiana systemu rozliczeń z prognozowanego z 6 – cio lub 12 – sto miesięcznego na rzeczywisty 1 lub 2 miesięczny;
* Proponowanie Klientom zmiany systemu rozliczeń z prognozowanego na rzeczywisty ze zużyciem powyżej 15 tys. kWh na rok.

W celu poprawy jakości w obszarze obsługi klienta, Spółka dodatkowo podjęła m.in. następujące kroki:

* W większych POKach uruchomiono dodatkowe stanowiska ds. obsługi klienta;
* Wstrzymano windykację w stosunku do klientów, którzy złożyli reklamacje;
* Zamieszczano w Moim Tauronie oraz na [www.tauron.pl](http://www.tauron.pl) komunikaty o pracach serwisowych (dot. okresu migracji).

Do wypowiedzi przedstawicieli Grupy Tauron odniósł się Pan Jerzy Gramatyka. Zwrócił uwagę na liczne przekroczenia terminów odpowiedzi na reklamacje Klientów oraz ogromne trudności, szczególnie w okresie od czerwca do sierpnia br. z uzyskaniem kontaktu z Punktami Obsługi Klientów. Następnie zwrócił się z pytaniem o działania walidacyjne, jakie zamierza Spółka podjąć, aby w przyszłości uniknąć podobnych problemów komunikacyjnych na linii Spółka – Konsument.

W odpowiedzi **Pan Sławomir Pluta, Kierownik Biura Sprzedaży Gospodarstwa Domowe w Tauron Sprzedaż Sp. z o.o**, odnosząc się do podwyższonych opłat handlowych poinformował, że klient 45 dni przed upływem bieżącego kontraktu otrzymuje od Spółki Tauron propozycję podpisania nowego.

W obszarze obsługi prosumentów:

* dokonano zmiany sposobu prezentowania danych pomiarowych na fakturze tj. zrezygnowano z prezentacji wskazań liczników na fakturach, ponieważ ustawa zobowiązała do rozliczeń na podstawie ilości energii zbilansowanej godzinowo, która nie wynika wprost ze wskazań licznika;
* została uruchomiona specjalna strona internetowa z poradnikiem dla Prosumentów mówiąca o tym, jak prowadzone są rozliczenia prosumenckie dla bilansowania godzinowego **Net – biling – zasady rozliczania I TAURON;**
* udostępniono **Fotowoltaika ebook I TAURON;**
* każdy Prosument może zawsze zweryfikować ile prądu pobrał, a ile wprowadził do sieci swoją mikroinstalacją w każdej godzinie;
* TAURON udostępnia bezpłatny Raport Danych Pomiarowych, który szczegółowo opisuje ilości energii pobranej i oddanej zarówno przed i po bilansowaniu godzinowym. Raport można zamówić na MojTAURON.pl;
* TAURON Dystrybucja od 30.10.2023 w aplikacji eLicznik udostępnia dane przed i po bilansowaniu godzinowym.

Kolejno głos zabrał **Pan Waldemar Jurasz, Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Krakowie,** który podkreślił wysoki poziom przygotowania obu decyzji Prezesa UOKiK tj. Nr RKR-5/2022 oraz RKR-6/2022. Obie decyzje przewidują wyłącznie uprawnienia dla konsumenta, brak w nich obciążeń konsumenta jakimikolwiek obowiązkami. UOKIK jest w trakcie kontroli wykonania obu decyzji przez TAURON. Pan Dyrektor poinformował również o skargach na TAURON zgłaszanych do UOKIK, głównie przez Prosumentów na rozliczenie przyłączenia instalacji do sieci, a także skargach na oferty związane z rozliczeniami cennikowymi. UOKIK prowadzi postępowania wyjaśniające dotyczące sposobu rozpatrywania reklamacji przez TAURON.

**Pani Anna Grzybowska**, **Radca Prawny z Kancelarii Wierciński Kwieciński Baehr sp. k** odnosząc się do wypowiedzi przedmówców, potwierdziła wysoki poziom przygotowania decyzji UOKIK, a także przeprowadzenie w bardzo szerokim zakresie procesu komunikowania konsumentów o decyzjach Prezesa UOKIK.

Kolejny temat dotyczący skutków dla Konsumentów związanych z wprowadzeniem Rozporządzenia Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 9 września 2023 r. zmieniającego Rozporządzenie w sprawie sposobu kalkulacji taryf oraz sposobów rozliczeń w obrocie energią elektryczną przedstawił, z uwagi na nieobecność przedstawicieli Urzędu Regulacji Energetyki, **Pan Jerzy Gramatyka, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie**. W konsekwencji wprowadzenia w życie ww. Rozporządzenia, Konsumenci mają możliwość uzyskania stosownej ulgi w kwocie 125 zł przy opłatach za energię elektryczną, pod określonymi warunkami związanymi z koniecznością zaoszczędzenia energii w okresie wskazanym w treści Rozporządzenia. **Pan Jerzy Gramatyka** zwrócił uwagę, że o ile w przestrzeni publicznej wybrzmiał fakt możliwości uzyskania ulgi, to niestety Regulator niewystarczająco mocno komunikował o warunkach, jakie muszą spełnić Konsumenci, aby ulgę otrzymać. W efekcie tego potencjalnie można spodziewać się licznych reklamacji ze strony Konsumentów dotyczących działalności sprzedawców energii elektrycznej. Skargi związane mogą być z niedopełnieniem warunków przeprowadzenia odpowiedniej kampanii informacyjnej, które skutkować mogą brakiem otrzymania ulgi.

Ostatni temat agendy posiedzenia dotyczył konsekwencji prawnych zawierania umów w lokalu przedsiębiorcy przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w zakresie składania oświadczeń woli. **Pan Jerzy Gramatyka** zwrócił uwagę na fakt nikłej świadomości, szczególnie wśród osób starszych, na temat skutków prawnych i finansowych zawartych w ten sposób umów. Niejednokrotnie osoby te, zwracając się o pomoc prawną do Rzecznika Konsumenta, nie posiadają swojego egzemplarza umowy ani w formie papierowej, ani elektronicznej co spowalnia procedowanie wsparcia ze strony Rzecznika.

Jako pierwszy do przedstawionego problemu odniósł się **Pan Emil Zubelewicz, Radca Prawny, Dział Obsługi Rynku Konsumenckiego, Biznesowego i Relacji z Klientami, Orange Polska**. Podkreślił, że obowiązujące w Spółce procedury zobowiązują pracowników do przekazania Konsumentowi egzemplarza umowy w formie wydrukowanej lub elektronicznej na wskazany adres email, a także podsumowania ogólnych warunków umowy przed jej podpisaniem. Poprosił także o przekazywanie wszelkich nieprawidłowości, jeśli takie mają miejsce ze strony konsultantów Orange. Kolejno głos zabrał **Pan Michał Strzelecki, Radca Prawny, Koordynator prawny ds. abonenckich P4 Sp. z o.o.**, który potwierdził obowiązywanie procedur analogicznych jak w Orange odnoszących się do podpisywania umów z Konsumentami, a także fakt, że zdarzają się zgłoszenia skarg ze strony Konsumentów na niektóre salony. Spółka posiada dedykowany Rzecznikom Konsumentów adres kontaktowy: sprawy@pomocplay.pl , za którego pośrednictwem załatwiane są wszelkie nieprawidłowości zgłaszane przez Konsumentów do Rzeczników.

Do omawianego tematu odniosła się **Pani Agnieszka Michalska, Radca Prawny, Naczelnik w Departamencie Polityki Konsumenckiej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE)**. Do UKE trafiają wnioski o interwencje w sprawach umów zawieranych za pomocą tabletów – Konsumenci skarżą się, że nie mają dostępu do umowy, egzemplarz umowy nie został im przekazany lub to co zostało ustalone podczas zawierania umowy jest niespójne z tym co jest w umowie. Wniosek UKE – Konsumenci nie czytają zapisów umowy, ponadto zauważyć należy problem z komunikacją na linii konsultant Operatora a Konsument, sposobem przekazywania informacji do Konsumenta. Konsultanci powinni zadbać o dostosowanie komunikacji do konkretnego Konsumenta (wiek, obycie z technologią). Konsumenci nie zawsze zdają sobie sprawę z konsekwencji swojego podpisu, czy to składanego na papierze czy też elektronicznie.

Tytułem podsumowania **Pan Jerzy Gramatyka** zwrócił uwagę na następujące problemy:

* Przepisy *ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* nakładają na przedsiębiorców szczególne obowiązki informacyjne na etapie przedkontraktowym i są one także związane z koniecznością kwalifikacji określonego Konsumenta do grupy szczególnie podatnej na nieuczciwe praktyki rynkowe.
* Zgodnie z ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, nieuczciwą praktyką będzie nie tylko przekazanie nieprawdziwej informacji na temat oferowanego produktu, ale także przekazanie jej w sposób wprowadzający Konsumenta w błąd. Efektem powyższego są umowy zawierane z Operatorami, które niejednokrotnie są dla Konsumentów niekorzystne i w konsekwencji podejmują oni interwencje u Rzeczników Konsumenta.
* **Pan Jerzy Gramatyka** podkreślił wagę szkoleń pracowników Operatorów, audyt wewnętrzny w zakresie eliminowania sytuacji, w których dochodzi do łamania praw konsumentów.

Na zakończenie spotkania **Pan Jerzy Gramatyka** podziękował wszystkim za udział, a także zachęcił do dalszej aktywności w ramach Rady.

 **Jerzy Gramatyka**

 Wiceprzewodniczący Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

Protokół sporządziła:

Joanna Domańska

Departament Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego