



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
CEZARY BANASIŃSKI**

DDK-61-106/03/04/HP

Warszawa, dn. 27 kwietnia 2004 r.

DECYZJA Nr 5/2004

Na podstawie art. 23 c w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003 r. Nr 60, poz. 535; Dz.U. z 2003 r. Nr 170, poz. 1652), zwanej dalej „ustawą”, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

I. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu, uznaje, iż

sposób zorganizowania przez Telekomunikację Polską S.A. z siedzibą w Warszawie (zwaną dalej Spółką, Telekomunikacją Polską S.A., TP S.A.) systemu obsługi klienta w sposób, który:

1. uniemożliwia abonentom dochodzenie praw, poprzez:
 - istotne ograniczenie możliwości fizycznego kontaktu z pracownikami Spółki,
 - brak możliwości lub istotnie ograniczoną możliwość (długi okres oczekiwania na połączenie) efektywnego kontaktu telefonicznego z pracownikami Spółki w ramach systemu „Błękitnej Linii”,
 - brak ciągłości w prowadzeniu spraw,
 - brak możliwości kontaktu niezadowolonych abonentów z osobami wyższej rangi w stosunku do pracowników bezpośrednio obsługujących klientów (pracownicy nie udzielają żadnych informacji adresowych ani telefonicznych umożliwiających porozumienie się z pracownikami odpowiedzialnymi za nieprawidłowości wynikające z pracy osób niższego szczebla, brak instancji odwoławczej),
 - rażąco nieterminowe reagowanie na pisemne i telefoniczne skargi oraz reklamacje abonentów, jak też brak jakiegokolwiek reakcji na przedkładane pisma.
2. wprowadza abonentów w błąd poprzez brak udostępnienia rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez pracowników obsługujących system Błękitnej Linii, wynikający z:
 - braku podstawowej wiedzy pracowników na temat sytuacji dzwoniących abonentów, umożliwiającej uzyskanie poszukiwanej pomocy,
 - odsyłania abonentów podczas prowadzonej rozmowy telefonicznej do innych źródeł informacji, jak też brak możliwości uzyskania jakiegokolwiek merytorycznej informacji,

- braku posiadania przez pracowników operatora wiedzy na temat możliwości uzyskania skutecznej pomocy w poruszanych przez abonentów sprawach,
 - nie informowania abonentów o szczegółowych warunkach i zasadach świadczenia oferowanych usług.
3. w związku z ww. uniemożliwia abonentom korzystanie z opłacanych w ramach miesięcznego abonamentu usług świadczonych przez operatora na podstawie zawieranych z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jak też utrudnia normalne funkcjonowanie, poprzez :
- zawieszanie konsumentom świadczenia usług (możliwości inicjowania połączeń) oraz odłączanie telefonów, jako działań będących efektem błędnych czynności windykacyjnych prowadzonych w stosunku do abonentów nie będących dłużnikami Spółki, stanowiących konsekwencję chaosu organizacyjnego w strukturze systemu,
 - nękanie abonentów czynnościami firmy windykacyjnej działającej w imieniu operatora oraz egzekwowanie od abonentów rzekomo nieopłaconych zaległych faktur za korzystanie z usług,
 - brak zawieszania czynności egzekucyjnych mimo udowadniania przez konsumentów (telefonicznie lub w drodze przesłania kopii rachunku faksem) opłacenia zaległych faktur,

co uniemożliwia abonentom należyte i zgodne z zawartymi umowami korzystanie z usług Spółki oraz dochodzenie ich praw

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23 a ust. 2 ww. ustawy,

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

II. Jednocześnie, w celu wykonania nakazu, Prezes Urzędu określa w szczególności następujące środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów:

1. opublikowanie sentencji decyzji na koszt przedsiębiorcy w dwóch dziennikach o zasięgu ogólnopolskim oraz na stronie internetowej Spółki, tj. www.telekomunikacja.pl,
2. przyjęcie rozwiązania, w świetle którego w Centrach Relacji z Klientami (Wiodących i Partnerskich) umożliwi się bezpośrednie wizyty klientów dla celów obsługi posprzedażowej, tj. dla uzyskania porady, rzetelnej informacji oraz rozpatrzenia skarg i reklamacji. Pracownikom Centrów zapewni się dostęp do centralnego systemu informatycznego umożliwiającego weryfikację sprawy danego abonenta, a ponadto kompetencje do podejmowania wiążących decyzji w stosunku do klienta – w terminie dwóch miesięcy od dnia wydania decyzji,
3. dokonanie reorganizacji systemu w zakresie zapewniającym taką ilość doradców, i takie rozłożenie stanowisk, by zapewnić efektywność i pełne korzyści z funkcjonowania systemu – w terminie dwóch miesięcy od dnia wydania decyzji,
4. stworzenie możliwości zgłaszania za pomocą formularza elektronicznego reklamacji, skarg, awarii telefonu oraz przeniesienia linii – w terminie miesiąca od dnia wydania niniejszej decyzji,

5. informowanie dzwoniących na Błękitną Linie abonentów (na ich prośbę) o danych osób przełożonych pracowników, do których można złożyć pisemną skargę na nieprawidłowe traktowanie klienta przez pracowników Telecentrum lub niezadowolenie z rozpatrzenia sprawy. Spółka ma również obowiązek informowania abonentów o możliwości kontaktu osobistego pod podanym (właściwym dla miejsca zamieszkania danego abonenta) adresem, jak też o godzinach dyżurów dyrektorów i kierowników przyjmujących skargi i wnioski w Pionie Kontaktów z Klientami – zgodnie z treścią załącznika do Zarządzenia nr 0-27 z dnia 23.09.2002 r. w sprawie Zasad postępowania w Pionie Kontaktów z Klientami przy załatwianiu reklamacji, listów, skarg i wniosków w terminie miesiąca od dnia wydania niniejszej decyzji.
6. zorganizowanie pisemnej kampanii informacyjnej skierowanej do wszystkich klientów Spółki, w której zaprezentuje opis niezbędnych informacji prezentujących wszystkie możliwe źródła kontaktu ze Spółką (wraz z adresami, numerami telefonów i faksów), ze wskazaniem zakresu zadań wyszczególnionych dla poszczególnych jednostek, jak też zakres procedury windykacyjnej – w terminie miesiąca od dnia wydania decyzji.
7. wprowadzenie w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań wyjaśniających – w terminie miesiąca od dnia wydania decyzji.
8. uporządkowanie zaległych spraw w zakresie otrzymanych reklamacji, skarg, zgłoszeń i zamówień, jak też podjętych działań windykacyjnych – w terminie dwóch miesięcy od dnia wydania decyzji.
9. rozbiecie okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abonentów oraz zamieszczanie na fakturach informacji o wysokości zadłużenia danego klienta,
10. do czasu uporządkowania wszystkich wątpliwych i reklamowanych przypadków działań windykacyjnych wstrzymanie przeprowadzanych na bieżąco oraz planowanych wobec konsumentów windykacji. Wszystkim konsumentom, którym niesłusznie zawieszono świadczenie usług Telekomunikacja Polska S.A. wypłaci stosowne odszkodowania – w terminie miesiąca od dnia wydania decyzji.
11. ostateczne uruchomienie produkcyjne formatu pliku w systemie rozliczeniowym na terenie całego kraju.

III. Na podstawie art. 100 e ustawy Prezes Urzędu nadaje niniejszej decyzji, w pkt I i II rygor natychmiastowej wykonalności.