



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DDK-61-53/04/KP

Warszawa, dn. 30 kwietnia 2007 r.

DECYZJA UZUPEŁNIAJĄCA Nr DDK 13/2007

Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071; Dz. U. z 2001 r. Nr 49, poz. 509; Dz. U. z 2002 r. Nr 113, poz. 984; Dz. U. z 2002 r. Nr 153, poz. 1271; Dz. U. z 2002 r. Nr 169, poz. 1387; Dz. U. z 2003 r. Nr 130, poz. 1188; Dz. U. z 2003 r. Nr 170, poz. 1660; Dz. U. z 2004 r. Nr 162, poz. 1692; Dz. U. z 2005 r. Nr 64, poz. 565; Dz. U. z 2005 r. Nr 78, poz. 682; Dz. U. z 2005 r. Nr 181, poz. 1524; Dz. U. z 2005 r. Nr 64, poz. 656) w związku z art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080; Dz. U. z 2006 r., Nr 157, poz. 1119; Dz. U. z 2006 r. Nr 170, poz. 1217; Dz. U. z 2006 r. Nr 249, poz. 1834) oraz na podstawie art. 102 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 78 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331), po przeprowadzeniu dodatkowych czynności, o których mowa w art. 78 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zmienia w całości Decyzję Nr 7/2005 z dnia 30 marca 2005 r. nakładającą na Telekomunikację Polską S.A., z siedzibą w Warszawie karę pieniężną za zwłokę w wykonaniu Decyzji Nr 5/2004 z dnia 27 kwietnia 2004 r. w wysokości 4.202.091,00 zł (słownie: cztery miliony dwieście dwa tysiące dziewięćdziesiąt jeden złotych), w ten sposób, że uzupełniając Decyzję Częściową Nr 3/2006 z dnia 20 marca 2006 r., **umarza postępowanie:**

- w zakresie obowiązku wprowadzenia w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań,
- w zakresie wykonania obowiązku wstrzymania bieżących i planowanych działań windykacyjnych do czasu uporządkowania wszystkich wątpliwych i reklamowanych przypadków działań windykacyjnych oraz wypłaty przewidzianych ustawowo odszkodowań za niesłuszne wyłączenia.

UZASADNIENIE

W dniu 27 kwietnia 2004 r., po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, na podstawie art. 23 c w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080), zwanej dalej ustawą, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu, wydał Decyzję Nr 5/2004, zwaną dalej także Decyzją 5/2004, w której uznał, iż zorganizowanie przez Telekomunikację Polską S.A., zwanej dalej także Spółką, TP lub 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 nakazał zaniechanie jej stosowania.

W celu wykonania nakazu, Prezes Urzędu określił w szczególności następujące środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów:

1. opublikowanie sentencji Decyzji 5/2004 na koszt przedsiębiorcy w dwóch dziennikach o zasięgu ogólnopolskim oraz na stronie internetowej Spółki, tj. www.telekomunikacja.pl – obowiązek do wykonania niezwłocznie,
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 5/2004,
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 5/2004,
4. stworzenie możliwości zgłaszania za pomocą formularza elektronicznego reklamacji, skarg, awarii telefonu oraz przeniesienia linii – w terminie miesiąca od dnia wydania Decyzji 5/2004,
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 niezadowolone z rozpatrzenia sprawy. Spółkę zobowiązano do 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 września 2002 r. w sprawie Zasad postępowania w Pionie Kontaktów z Klientami przy załatwianiu reklamacji, listów, skarg i wniosków w terminie miesiąca od dnia wydania Decyzji 5/2004,
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 5/2004,

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 5/2004,
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 5/2004,
9. rozbicie okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abonentów oraz zamieszczanie na fakturach informacji o wysokości zadłużenia danego klienta – obowiązek do wykonania niezwłocznie,
10. do czasu uporządkowania wszystkich wątpliwych i reklamowanych przypadków działań windykacyjnych wstrzymanie przeprowadzanych na bieżąco oraz planowanych wobec konsumentów. Wszystkim konsumentom, którym niesłusznie zawieszono świadczenie usług Telekomunikacja Polska S.A. miała wypłacić stosowne odszkodowania – w terminie miesiąca od dnia wydania Decyzji 5/2004,
11. ostateczne uruchomienie produkcyjnego formatu pliku w systemie rozliczeniowym na terenie całego kraju – obowiązek do wykonania niezwłocznie.

Na podstawie art. 100 e ustawy Prezes Urzędu nadał Decyzji 5/2004 rygor natychmiastowej wykonalności. Spółce doręczono Decyzję 5/2004 w dniu 29 kwietnia 2004 r., o czym świadczy zwrotne potwierdzenie odbioru. TP nie złożyła odwołania od Decyzji 5/2004 w określonym przepisami prawa terminie. W związku z tym w dniu 14 maja 2004 r. Decyzja 5/2004 stała się prawomocna.

W dniu 30 marca 2005 r., po przeprowadzeniu postępowania w sprawie nałożenia na TP S.A kary pieniężnej z powodu niewykonania Decyzji Nr 5/2004 z dnia 27 kwietnia 2004 r., Prezes Urzędu wydał Decyzję Nr 7/2005, zwaną dalej także Decyzją 7/2005, nakładającą na Telekomunikację Polską S.A. karę za zwłokę w wykonaniu Decyzji 5/2004 w wysokości **4.202.091,00 zł** (słownie: **cztery miliony dwieście dwa tysiące dziewięćdziesiąt jeden złotych**).

Prezes Urzędu stwierdził, że we wskazanych poniżej obszarach Spółka wykonała Decyzję Nr 5/2004 ze zwłoką i ustalił kary cząstkowe w następującej wysokości:

- za brak umożliwienia osobistego kontaktu z dyrektorami i kierownikami Pionu Kontaktów z Klientami w wyznaczonych dniach i godzinach – do wykonania od dnia 27 maja 2004 r. – **34 dni** zwłoki (realizacja obowiązku rozpoczęta od dnia 1 lipca 2004 r.) – **138.709,80 zł** (34 x 4079,70 zł),
- za niewykonanie obowiązku wprowadzenia w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań – do wykonania od dnia 27 maja 2004 r. – **225 dni** zwłoki - **917.932,50 zł** (225 x 4079,70 zł),
- za brak uporządkowania zaległych reklamacji, skarg, zgłoszeń i zamówień – do wykonania od dnia 27 czerwca 2004 r. – **194 dni** zwłoki - **1.187.192,70 zł** (194 x 6119,55 zł),
- za niewykonanie obowiązku rozbicia okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abonentów oraz zamieszczania na fakturze informacji o wysokości zadłużenia danego klienta – do wykonania od dnia 27 kwietnia 2004 r. – **255 dni** zwłoki – **520.161,75 zł** (255 x 2039,85 zł),
- za brak uporządkowania zaległych oraz bieżących działań windykacyjnych, nie wstrzymanie wątpliwych i reklamowanych przypadków (do czasu uporządkowania zaległości) oraz brak wypłaty przewidzianych ustawowo odszkodowań za

niesłuszne wyłączenia – do wykonania od dnia 27 maja 2004 r. – **225 dni** zwłoki – **917.932,50 zł** (225 x 4079,70 zł),

- za niewykonanie obowiązku uruchomienia produkcyjnego pliku w systemie rozliczeniowym na terenie całego kraju, w związku z problemem z rozliczaniem wpłat abonentów w systemie – do wykonania od dnia 27 kwietnia 2004 r. – **255 dni** zwłoki – **520.161,75 zł** (255 x 2039,85 zł).

Pismem z dnia 15 kwietnia 2005 r. Spółka odwołała się od Decyzji 7/2005, wnosząc o jej zmianę w całości oraz stwierdzenie wykonania poszczególnych obowiązków bez zwłoki, lub też stwierdzenie ich wykonania z opóźnieniem.

W odwołaniu Spółka szczegółowo przedstawiła sposób realizacji wskazanych przez Prezesa Urzędu obowiązków. Poinformowano, iż w ocenie TP S.A. obowiązki zostały wykonane w sposób optymalny i w możliwie najkrótszym czasie, biorąc pod uwagę skomplikowany charakter działań, jakie Spółka musiała podjąć w celu wykonania nałożonych na nią obowiązków. Spółka podniosła przy tym, iż nałożone zobowiązania spowodowały konieczność podjęcia przez nią szeregu działań, niemożliwych do przewidzenia w momencie wydania decyzji wprowadzającej obowiązki. Wiele zmian wymagało bowiem ingerencji w systemy informatyczne TP S.A., co często uzależnione było nie tylko od woli i możliwości Spółki, ale także producentów systemów informatycznych TP S.A. lub/i podmiotów współpracujących. Tym samym Spółka uznała, iż Decyzja 5/2004 została wykonana w pełni, co miało czynić decyzję o nałożeniu kary pieniężnej nieuzasadnioną.

W związku z podniesieniem przez TP S.A. ww. zarzutów w odwołaniu z dnia 15 kwietnia 2005 r., Prezes Urzędu postanowił o przeprowadzeniu dodatkowych czynności wyjaśniających na podstawie art. 78 ust. 5 ustawy. Przeprowadzenie dodatkowych czynności miało na celu zebranie uzupełniającego materiału dowodowego, zmierzającego do wyjaśnienia powstałych rozbieżności w zakresie dokonanych przez Prezesa Urzędu ustaleń stanowiących podstawę wydania Decyzji 7/2005.

W dniu 20 marca 2006 r., Prezes Urzędu wydał Decyzję Częściową Nr DDK 3/2006, zwaną dalej Decyzją 3/2006, w której nałożył na Telekomunikację Polską S.A. karę pieniężną w wysokości 1.231.276,20 zł (słownie: jeden milion dwieście trzydzieści jeden tysięcy dwieście siedemdziesiąt sześć złotych dwadzieścia groszy), płatną do budżetu państwa, za zwłokę w wykonaniu Decyzji Nr 5/2004 z dnia 27 kwietnia 2004 r.

Prezes Urzędu wydając Decyzję 3/2006 zmienił w całości Decyzję Nr 7/2005 z dnia 30 marca 2005 r., która pierwotnie rozstrzygała o karze pieniężnej nałożonej na Spółkę. Dokonując przedmiotowej zmiany Prezes Urzędu rozstrzygnął o sposobie wykonania przez TP SA Decyzji 5/2004, a w szczególności o stopniu realizacji przez Spółkę środków usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W zakresie dwóch nałożonych na TP obowiązków Prezes Urzędu stwierdził zwłokę w ich wykonaniu i nałożył karę w wysokości 1.231.276,20 zł. Dnia 5 kwietnia 2006 r. Decyzja 3/2006 stała się prawomocna, a następnie dnia 18 kwietnia 2006 r., zgodnie z dyspozycją art. 105 ust. 4 ustawy, ww. kara pieniężna została przez Spółkę uiszczona.

Korzystając z możliwości przewidzianej w art. 104 § 2 ustawy kodeks postępowania administracyjnego, Prezes Urzędu w Decyzji Częściowej Nr 3/2006 nie rozstrzygnął o wykonaniu dwóch spośród jedenastu środków usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określonych w Decyzji 5/2004, pozostawiając rozstrzygnięcie tych kwestii decyzji uzupełniającej. Przyczyną takiego rozwiązania była konieczność uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Spółki w zakresie realizacji obowiązku wprowadzenia w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań oraz obowiązku uporządkowania

zaległych oraz bieżących działań windykacyjnych, wstrzymania wątpliwych i reklamowanych przypadków (do czasu uporządkowania zaległości) oraz wypłaty przewidzianych ustawowo odszkodowań za niesłuszne wyłączenia.

Pismem z dnia 7 kwietnia 2006 r. Prezes Urzędu wystąpił do Spółki o wyjaśnienie, czy powołane przez TP w odwołaniu z dnia 30 marca 2005 r. od Decyzji 7/2005 twierdzenie, iż „*doradcy przez cały 2004 r. jak i w chwili obecnej, zawsze, kiedy tylko w oparciu o dostępne w systemie informacje, można zidentyfikować przyczynę reklamacji jako leżącą po stronie TP SA, stosując zasadę przekazywania klientowi informacji o uznaniu reklamacji*” znajduje odzwierciedlenie w obowiązujących, pisemnych procedurach dotyczących rozpatrywania reklamacji. Ponadto Prezes Urzędu wniósł o wskazanie (o ile funkcjonalność stosowanego przez Spółkę systemu PeopleSoft pozwala na to) liczby rozpatrzonych w ramach ww. procedury reklamacji w Pionie Kontakt z Klientami (zw. dalej PKzK) w pozostałych regionach, jak miało to miejsce w odniesieniu do Regionu PKzK w Krakowie. Biorąc pod uwagę fakt, iż kluczowe znaczenie dla oceny stabilizacji systemu Zarządzania Relacjami z Klientami (*Customer Relationship Management*), zw. dalej CRM, mają dane dotyczące szybkości rozpatrywania reklamacji, Prezes Urzędu wystąpił o przedstawienie statystyki w zakresie terminowości rozpatrywania reklamacji za rok 2005 oraz danych dotyczących satysfakcji z rozpatrywania reklamacji klientów MM (tzn. *mass market*, rynek masowy klientów indywidualnych) za rok 2005. Ponadto Prezes Urzędu wystąpił o przedstawienie danych dotyczących wskaźnika niezasadnych blokad, począwszy od listopada 2004 r. oraz poziomu satysfakcji klientów z działań TP w zakresie procesu windykacji za rok 2005. Wniósł także o wskazanie, w jakim terminie został przez TP wprowadzony, powołany w odwołaniu, system tzw. wykluczeń z procesu windykacji, który wraz z wdrożeniem Systemu Repozytorium Elektronicznego Dokumentów Abonenckich (REDA), miał zdaniem TP „*uniemożliwić w zasadzie prowadzenie windykacji w sposób nieuporządkowany*”.

W odpowiedzi z dnia 24 kwietnia 2006 r. TP w zakresie obowiązku dotyczącego rozpatrywania tzw. prostych reklamacji poinformowała, że ww. zasada przekazywania przez pracowników Błękitnej Linii informacji o uznaniu reklamacji nie miała odzwierciedlenia w obowiązujących w tamtym okresie procesach i procedurach. Jednakże, w ocenie Spółki, za dowód na faktycznie obowiązywanie przedmiotowej zasady może posłużyć kopia materiałów szkoleniowych dla doradców Błękitnej Linii. Ponadto wyjaśniono, że zapisy w procedurze pojawiły się jako uzupełnienie akcji przypominającej o obowiązującym sposobie postępowania, czego dowodem ma być załączony jako „zrzut z ekranu” komunikat w Bazie Wiedzy dostępnej dla pracowników: „*Zasada informowania przez Doradców FL i POK o uznaniu prostych i oczywistych reklamacji*”, przypomnienie z dnia 20 maja 2005 r. W zakresie możliwości raportowania liczby reklamacji rozpatrzonych bez konieczności prowadzenia dodatkowych działań Spółka wyjaśniła, że zmiany w systemie PeopleSoft umożliwiające raportowanie historii przypisań zgłoszeń zostały wdrożone dopiero w 2005 r. i nie umożliwiają wyraportowania takich przypadków z przeszłości. Jednocześnie TP poinformowała, iż od maja 2005 r. dotychczasowy sposób postępowania z prostymi reklamacjami został zastąpiony przez projekt FLE (*Front Line Empowerment*), zw. dalej FLE. TP wskazała ponadto na statystykę dotyczącą terminowości rozpatrywania reklamacji oraz satysfakcji klientów MM z rozpatrywania reklamacji, która, w ocenie Spółki, pokazuje, że stabilizacja systemu nastąpiła już dawno, a rok 2005 r. charakteryzował się systematycznym wzrostem ww. wskaźników.

W przedmiocie obowiązku wstrzymania bieżących i planowanych działań windykacyjnych do czasu uporządkowania wszystkich wątpliwych i reklamowanych przypadków działań windykacyjnych oraz wypłaty przewidzianych ustawowo odszkodowań za niesłuszne wyłączenia, Spółka poinformowała, że system tzw. wykluczeń z procesu windykacji, a konkretnie procedura weryfikacji pliku abonentów, w wyniku której powstaje

raport wykluczeń, została oficjalnie wprowadzona w życie w dniu 12 sierpnia 2004 r., przy czym już w lutym 2004 r. była stosowana procedura weryfikacji zbioru wezwań do zapłaty lub do wyłączeń z sieci. Jednocześnie Spółka ponownie wyjaśniła, że do środków służących wykonaniu obowiązku z Decyzji 5/2004 należy zaliczyć m.in. usprawnienie procesu oprogramowania i kontroli plików będących podstawą podejmowania działań windykacyjnych, monitorowanie poprawności przekazywania informacji o złożonych przez klientów reklamacjach, wykluczanie z procesu windykacji w przypadku zaistnienia okoliczności uzasadniającej niepodjęcie lub zawieszenie procesu oraz wdrożenie systemu REDA. Wskazano, że zmiany są cały czas stosowane i ciągle usprawniane, co skutkuje stabilizacją tendencji zmniejszania się ilości niezasadnych blokad. Jako usprawnienie TP powołała także przekazywanie zleceń w zakresie blokad i odblokowań w Centralnej Bazie Dłużników (CBD), która jest specjalistyczną aplikacją dedykowaną do rejestracji działań windykacyjnych. Dodatkowo od czerwca 2005 r. w Wydziale Zarządzania Należnościami, który obsługuje odblokowania stacji dla wszystkich klientów, została opracowana aplikacja do rejestracji wpływających do TP faksów tzw. baza faksów, w której są rejestrowane wszystkie wpływające na dedykowany „faks windykacyjny” dowody wpłat klientów.

Następnie, celem uzupełnienia dotychczasowych wyjaśnień Spółki, Prezes Urzędu wniósł pismem z dnia 6 czerwca 2006 r. o przedstawienie, w jakim okresie TP przeprowadzała szkolenia pracowników oraz przekazanie materiałów, na które się powołuje. Zapytano także jaki te szkolenia miały charakter, czy były kontynuowane w następnych latach (także po wprowadzeniu oficjalnych, pisemnych procedur) oraz czy były dokonywane w odniesieniu do pracowników Błękitnej Linii we wszystkich regionach. W przedmiocie „zrzutu z ekranu” komunikatu w Bazie Wiedzy CRM, Prezes Urzędu wystąpił o wskazanie, jak należy traktować datę wskazaną na niniejszym materiale (tzn. czy od tego dnia przedmiotowa informacja została w tym miejscu udostępniona, czy jest to przykładowy wydruk). Ponadto, przedmiotem wystąpienia było żądanie przedstawienia głównych założeń projektu FLE dotyczącego postępowania z prostymi reklamacjami. W szczególności Prezes Urzędu wystąpił o wskazanie najistotniejszych różnic między nową procedurą, a stosowaną w okresie wcześniejszym - w jakich punktach nastąpiły zmiany i usprawnieniu jakich działań, w ramach postępowania z reklamacjami prostymi, one służyły.

W zakresie wyjaśnień dotyczących obowiązku uporządkowania zaległych oraz bieżących działań windykacyjnych, wstrzymania wątpliwych i reklamowanych przypadków (do czasu uporządkowania zaległości) oraz wypłaty przewidzianych ustawowo odszkodowań za niesłuszne wyłączenia, Prezes Urzędu wnioskował o uzupełnienie danych statystycznych w zakresie dwóch ostatnich miesięcy 2004 r., które mają istotne znaczenie dla oceny wskaźnika niezasadnych blokad. Ponadto Spółka została poproszona o wskazanie przyczyn wzrostu niezasadnych blokad w miesiącu styczniu oraz kwietniu 2005 r., w których ten wskaźnik, w porównaniu z innymi miesiącami, jest znacznie wyższy i odbiega od ogólnej, malejącej tendencji. Następnie wniósł o wskazanie daty utworzenia Centralnej Bazy Dłużników oraz o wyjaśnienie, czy w zakresie oceny prawidłowego funkcjonowania procesu windykacji oprócz wskaźnika niezasadnych blokad oraz wskaźnika satysfakcji klientów z procesu windykacji wykorzystywane są także inne mierniki, które mogłyby okazać się dodatkowo pomocne przy dokonaniu oceny sposobu i terminu wykonania obowiązku określonego Decyzją 5/2004.

W odpowiedzi z dnia 22 czerwca 2006 r. TP wyjaśniła powyższe kwestie. W przedmiocie materiałów szkoleniowych poinformowała, że szkolenia były przeprowadzane w 2003 r., każdorazowo przed wdrożeniem CRM w poszczególnych regionach. Następnie w drugim kwartale 2004 r., gdzie rozszerzono je o kwestie związane z realizacją Decyzji Nr 3 Członka Zarządu TP S.A. Bruno Duthoit z dnia 14 stycznia 2004 r. w sprawie szczególnego trybu uwzględniania reklamacji w Pionie Kontaktów z Klientami w okresie wdrożenia

i stabilizacji CRM oraz Decyzji Nr 187 Członka Zarządu TP S.A. Pierre Hamon z dnia 3 sierpnia 2004 r. w sprawie szczególnego trybu uwzględniania reklamacji w Pionie Kontaktów z Klientami w okresie stabilizacji CRM. Przedmiotowe decyzje dotyczyły wprowadzenia uproszczonego trybu rozpatrywania reklamacji – pierwsza przewidywała rozpatrywanie w tym trybie tzw. reklamacji masowych o wartości przedmiotu sporu nie przekraczającej 40 zł, druga rozszerzyła zakres zastosowania uproszczonego trybu do reklamacji o wartości sporu do 200 zł. Odnosząc się do daty wprowadzenia komunikatu do Bazy Wiedzy, Spółka poinformowała, iż widniejąca na „zrzucie z ekranu” data 20 maja 2005 r. nie oznacza daty otrzymania informacji przez doradców, a jedynie przypomnienie zasad dotyczących tzw. prostych reklamacji, gdyż doradcy uzyskali te informacje na wcześniej przeprowadzonych szkoleniach. W przedmiocie założeń projektu FLE, TP wyjaśniła, że system bazuje na tym samym założeniu, co rozwiązanie stosowane dotychczas, tzn. proste reklamacje uznawane są w trakcie bezpośredniego kontaktu abonenta z Telecentrum TP (Błękitna Linia). Różnica polega na tym, że w ramach FLE istnieje z góry wytypowana liczba prostych przypadków, które doradca ma rozpatrywać w trakcie bezpośredniego kontaktu z klientem. W poprzednim rozwiązaniu nie było żadnych ograniczeń, co do typów reklamacji, a o zastosowaniu określonej procedury decydowała wiedza i doświadczenie doradcy. Brak jasnego sformułowania kryteriów oraz uzależnienie uznania reklamacji od woli doradcy powodowało, że omawiane kompetencje nie były w pełni wykorzystywane. Obecnie każdy doradca jest rozliczany ze stopnia wykorzystania swoich uprawnień, w efekcie czego nastąpił wzrost liczby reklamacji uznawanych za pośrednictwem BL.

W zakresie wskaźników pozwalających na ocenę prawidłowego funkcjonowania procedury windykacyjnej Spółka poinformowała, że w jej ocenie, wystarczającym miernikiem są wskaźniki nienależnych blokad oraz poziomu satysfakcji z działań windykacyjnych. Umożliwiają one bowiem analizę trendów występujących w ciągu dłuższych okresów.

Celem określenia przez Spółkę konkretnej daty wstrzymania działań windykacyjnych oraz wypłaty odszkodowań za niesłuszne wyłączenia, co stanowiło podstawowy element obowiązku dotyczącego uporządkowania modułu windykacyjnego, Prezes Urzędu pismem z dnia 8 stycznia 2007 r. wystąpił o doprecyzowanie tych danych. Z dotychczas zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego nie wynikało bowiem, w ocenie Prezesa Urzędu, w sposób jasny i jednoznaczny, kiedy wskazane działania zostały przez TP podjęte.

Pismem z dnia 2 lutego 2007 r. TP SA wskazała, iż decyzja o zawieszeniu działań windykacyjnych zapadła w lutym 2004 r. Jako dowód na potwierdzenie tej tezy, Spółka przedstawiła kopię wiadomości w formie elektronicznej (email) z dnia 27 stycznia 2004 r., jaką Kierownik Wydziału w Departamencie Zarządzania Należnościami, koordynujący prowadzenie procesu windykacji w Pionie Kontaktów z Klientami TP, wysłał do osób odpowiedzialnych za faktyczne wykonywanie działań windykacyjnych w Wydziałach Zarządzania Należnościami pięciu Regionów TP z poleceniem wstrzymania działań w postaci wyłączeń stacji. Jednocześnie celem zapewnienia jednolitego trybu postępowania w całej Spółce w zakresie uporządkowania działań windykacyjnych opracowano procedurę weryfikacji wezwań do zapłaty lub do wyłączeń stacji, która weszła w życie w dniu 1 lutego 2004 r. Jako dowód Spółka, obok ponownego przedstawienia treści procedury, wskazała email Kierownika w Departamencie Zarządzania Należnościami z dnia 23 stycznia 2004 r. skierowany do Wydziałów Zarządzania Należnościami w Regionach TP zawierający polecenie jej stosowania. Następnie, w sierpniu 2004 r. przedmiotowa procedura została uszczegółowiona i zmodyfikowana przyjmując postać procedury weryfikacji plików dla Telecentrum Windykacyjnego, wezwań do zapłaty, ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych i zewnętrznej firmy windykacyjnej i jako Norma – 01 została przekazana do stosowania w dniu 12 sierpnia 2004 r. (pismo Dyrektora Departamentu

Zarządzania należnościami do Kierowników Wydziałów Zarządzania Należnościami z pięciu Regionów TP).

W zakresie obowiązku wypłaty należnych odszkodowań za niesłuszne wyłączenia, TP poinformowała, że we wszystkich Regionach Pionu Kontaktów z Klientami zostały sporządzone listy klientów, którzy zostali błędnie wyłączeni w okresie od stycznia do kwietnia 2004 r., a następnie ich dane zostały przekazane do Wydziałów Relacji z Klientami – do dnia 24 maja 2004 r. – ze zleceniem wprowadzenia należnych bonifikat i odszkodowań do systemu rozliczeniowego. Jako dowód na przeprowadzenie tych czynności Spółka przedstawiła przesyłane drogą elektroniczną Kierownikowi w Departamencie Zarządzania Należnościami potwierdzenia realizacji wprowadzenia danych do systemu rozliczeniowego od pięciu Regionów TP w przedziale czasowym 26 maja 2004 r. – 2 czerwca 2004 r. Bonifikaty i odszkodowania zostały naliczone na miesiąc czerwiec 2004 r. w postaci faktur korygujących. Jeżeli kwota należnych bonifikat i odszkodowań była wyższa od faktury za czerwiec, to pozostała nadpłata była rozliczana w kolejnej fakturze za miesiąc lipiec 2004 r.

Jednocześnie Spółka wyjaśniła, iż podanie wnioskowanej przez Prezesa Urzędu wysokości kwoty wszystkich udzielonych bonifikat i odszkodowań jest wysoce utrudnione z uwagi na funkcjonalność systemu rozliczeniowego oraz odległy termin, w jakim dane były wprowadzone do systemu. TP wyjaśniła, iż wnioskowaną kwotę można by obliczyć poprzez sprawdzenia salda oraz przeprowadzenie analizy porównawczej obejmującej wszystkie faktury korygujące, ulgi, umorzenia i inne operacje w stosunku do każdego z klientów dotkniętych niezasadną blokadą połączeń. Te działania wymagałyby zarówno znacznego nakładu czasu i pracy, oderwania pracowników od bieżących czynności, jak i konieczność odtworzenia częściowo już zarchiwizowanych danych. Co więcej, nie można z góry przewidzieć, czy wynik omawianej operacji istotnie oddawałby żadaną przez Prezesa Urzędu kwotę.

Jako dowód, przynajmniej w sposób częściowy oddający skalę wypłaconych odszkodowań oraz wstrzymanych działań windykacyjnych, Spółka wskazała powoływaną już wielokrotnie statystykę dotyczącą współczynnika niezasadnych blokad. Z zaprezentowanych danych wynika, iż ilość błędnych wyłączeń, która w miesiącu lutym 2004 r. wyniosła 0, potwierdza wstrzymanie masowych działań windykacyjnych w tym właśnie czasie. Natomiast całkowita liczba niesłusznych wyłączeń w okresie styczeń-kwiecień 2004 r. (1619) odzwierciedla liczbę klientów, którym wypłacono odszkodowania. Liczba niezasadnych blokad oddaje bowiem wprost liczbę wypłaconych odszkodowań.

TP podniosła, iż opisane powyżej działania wskazują, że Spółka w pierwszej kolejności zidentyfikowała grupę poszkodowanych klientów (poprzez wstrzymanie działań windykacyjnych), którym następnie wypłacono odszkodowania, tworząc jednocześnie mechanizm (jednolite procedury postępowania) zapobiegający w przyszłości nieprawidłowościom, które wystąpiły w początkowej fazie funkcjonowania Błękitnej Linii.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił i zważył, co następuje.

Obowiązek wprowadzenia w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań wyjaśniających

Decyzją 5/2004 Prezes Urzędu nałożył na Telekomunikację Polską wykonanie obowiązku wprowadzenia w życie zasady zgodnie, z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań.

Nałożenie ww. obowiązku było konsekwencją stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej w szczególności na uniemożliwieniu abonentom dochodzenia praw poprzez m.in. brak ciągłości w prowadzeniu spraw, rażąco nieterminowe reagowanie na pisemne i telefoniczne skargi oraz reklamacje abonentów, jak też brak reakcji na przedkładane pisma oraz na wprowadzanie konsumentów 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.

Nałożenie na TP ww. obowiązku miało doprowadzić do eliminacji tych niekorzystnych zjawisk, a w szczególności, w okresie stabilizacji CRM, skrócić okres rozpatrywania reklamacji, który z powodu niewłaściwego funkcjonowania systemu obsługi klienta uległ rażącoemu wydłużeniu. Temu celowi miało służyć wyeliminowanie z pisemnego trybu rozpatrywania reklamacji prostych, oczywistych, które bez dodatkowych wyjaśnień, mogą zostać bezpośrednio załatwione podczas kontaktu telefonicznego z doradcami Błękitnej Linii. Przedmiotowe działanie, w intencji Prezesa Urzędu, miało spowodować zmniejszenie liczby reklamacji, a tym samym rozładowanie „zatoru” powstałego na skutek niewłaściwego funkcjonowania BL. Z wyjaśnień otrzymanych przez Spółkę wynikało ponadto, że pracownicy obsługujący BL stanowią (w dużej mierze) obsługę zlikwidowanych wcześniej Biur Obsługi Klienta, a więc posiadają wiedzę merytoryczną, jak i niezbędne doświadczenie, do dokonywania ww. czynności. Ponadto Spółka w toku prowadzonego postępowania podkreślała organizowanie intensywnych szkoleń dla doradców BL, przeprowadzanych zarówno przed wprowadzeniem nowego systemu, jak i w trakcie jego obowiązywania, w zależności od bieżących potrzeb. Tym samym słusznym było przyjęcie przez Prezesa Urzędu, iż nałożenie omawianego obowiązku jest skorelowane z odpowiednim przygotowaniem merytorycznym doradców Błękitnej Linii.

Prezes Urzędu przychylając się do sposobu interpretacji wykonania omawianego obowiązku, wskazanego przez Spółkę w odwołaniu z dnia 15 kwietnia 2005 r. od Decyzji 7/2005, uznał iż TP podjęła działania zmierzające do realizacji omawianego obowiązku, co przyniosło w dłuższym okresie czasu stabilizację systemu CRM. W związku z powyższym, Decyzję Nr 3 Członka Zarządu TP. S.A. ds. Marketingu - Bruno Duthoit z dnia 14 stycznia 2004 r. w sprawie szczególnego trybu uwzględniania reklamacji w Pionie Kontaktów z Klientami w okresie wdrożenia i stabilizacji CRM oraz będącą jej rozwinięciem Decyzję Nr 187 Wiceprezesa – Członka Zarządu TP S.A. – Pierre Hamon z dnia 3 sierpnia 2004 r. w sprawie szczególnego trybu uwzględniania reklamacji w Pionie Kontaktów z Klientami w okresie stabilizacji CRM, Prezes Urzędu uznaje za elementy służące wykonaniu obowiązku wskazanego w Decyzji 5/2004. Przedmiotowe decyzje dotyczyły wprowadzenia uproszczonego trybu rozpatrywania reklamacji – pierwsza, która obowiązywała do dnia 3 sierpnia 2004 r., przewidywała rozpatrywanie w tym trybie tzw. reklamacji masowych o wartości przedmiotu sporu nie przekraczającej 40 zł, druga, która obowiązywała do dnia 30 września 2004 r., rozszerzyła zakres zastosowania uproszczonego trybu do reklamacji o wartości sporu do 200 zł.

Dodatkowo twierdzenie Spółki, iż *doradcy przez cały 2004 r. jak i w chwili obecnej, zawsze kiedy tylko w oparciu o dostępne w systemie informacje mogą zidentyfikować przyczynę reklamacji jako leżącą po stronie TP stosują zasadę przekazywania Klientowi*

informacji o uznaniu reklamacji zostało w sposób przekonujący udowodnione przez Spółkę. TP przyznała, że powyższa zasada nie miała odzwierciedlenia w obowiązujących wówczas wewnętrznych procesach i procedurach, niemniej jednak, była stosowana, będąc przedmiotem szkoleń dla doradców BL, na co wskazują załączone fragmenty materiałów szkoleniowych z 2003 r., gdzie uwzględniono sposób korzystania z listy grupowej „reklamacje uznane”. Prezes Urzędu uznał zatem także i te działania za potwierdzenie wykonania omawianego obowiązku. Należy zauważyć, że szkolenia miały miejsce w 2003 r. w poszczególnych regionach każdorazowo przed wdrożeniem CRM, podobne szkolenia z zakresu reklamacji zostały przeprowadzone w drugim kwartale 2004 r., gdzie zakres rozszerzono o dwie ww. Decyzje Członków Zarządu.

Prezes Urzędu przyjmując twierdzenie Spółki wskazane w odwołaniu uznał, iż czynnikiem pozwalającym na ocenę właściwego funkcjonowania systemu obsługi klientów jest terminowość rozpatrywania reklamacji oraz poziom satysfakcji z rozpatrywania reklamacji. Przedstawione przez TP dane statystyczne dotyczące przedmiotowych materii wskazują, że miesiąc wrzesień/październik 2004 r. pozostaje kluczowym w tym względzie. Obie strony postępowania (Prezes Urzędu, jak i Spółka) są zgodne, że począwszy od ww. okresu można mówić o stale utrzymującej się tendencji wzrostowej w zakresie wskaźnika terminowości rozpatrywania reklamacji oraz satysfakcji klientów z rozpatrywania reklamacji. Począwszy od września 2004 r. wskaźnik rozpatrywania reklamacji po raz pierwszy przekroczył 80% odnośnie do rozpatrzonych w terminie do 14 dni, natomiast w przedmiocie rozpatrzonych po 30 dniach wyniósł poniżej 1%. Statystyka taka utrzymywała się na zbliżonym poziomie w następnych miesiącach oraz w całym 2005 r. Dla porównania w miesiącu styczniu 2004 r. przedmiotowy wskaźnik kształtował się odpowiednio na poziomie – 22% i 42,43 %. Podobnie należy ocenić wskaźnik satysfakcji z rozpatrywania reklamacji klientów MM – w październiku 2004 r. wskaźnik wyniósł 48% i począwszy od tego miesiąca ujawniła się tendencja wzrostowa, a w 2005 r. średni poziom klientów usatysfakcjonowanych wyniósł już 55%. Tymczasem w styczniu 2004 r. wynosił on 27,9%.

Przedstawione powyżej dane potwierdzają zaprezentowane przez Spółkę w odwołaniu z dnia 15 kwietnia 2005 r. twierdzenie, iż *regulacje szczególne* (tj. ww. Decyzje Członków Zarządu) *obowiązywały w okresie stabilizacji CRM, a więc jak zostało powyżej określone, w okresie do końca września 2004 r.* Jak dowodzi TP – *w sytuacji, gdy średni czas rozpatrywania reklamacji zmniejszył się z 40 dni w styczniu 2004 r. do dni 10 we wrześniu 2004 r. i utrzymuje się od tego czasu w przedziale od 9 do 15 dni, należy uznać, że TP ustabilizowała pracę CRM, a w konsekwencji dalsze stosowanie przez TP uproszczonej procedury rozpatrywania reklamacji było zbędne.* Decyzja Nr 187 obowiązywała do dnia 30 września 2004 r., a zatem moment jej wycofania należy uznać za stabilizację CRM. Wyjaśnienia Spółki dotyczące stabilizacji CRM oraz załączone dane statystyczne, pozwalają na stwierdzenie, iż działania podjęte przez Telekomunikację Polską w dłuższej perspektywie czasu przyniosły oczekiwane rezultaty.

Z uwagi na fakt, iż treść omawianego obowiązku obligowała Spółkę do podjęcia ściśle określonych działań (wprowadzenie uproszczonych procedur) i nie zawierała w swej treści *sensu stricte* obowiązku osiągnięcia rezultatu, jakim jest stabilizacja systemu CRM, Prezes Urzędu uznał, iż przedmiot oceny wykonania omawianego obowiązku należy ograniczyć do wprowadzenia zasady uproszczonego trybu postępowania reklamacyjnego. Spółka podjęła wystarczające działania w zakresie jego wprowadzenia i stosowania w terminie wskazanym w Decyzji 5/2004, tj. do dnia 27 maja 2004 r. W ślad za nimi przyszło postulowane uporządkowanie i prawidłowe funkcjonowanie modułu reklamacyjnego, potwierdzone danymi statystycznymi.

Jako potwierdzenie prawidłowego podejścia Spółki do nałożonych przez Prezesa Urzędu obowiązków, należy ponadto wskazać, wyjaśnienia TP dotyczące założeń projektu

FLE, który w maju 2005 r. zastąpił wcześniejsze rozwiązanie w zakresie uznawania reklamacji w trakcie bezpośredniego kontaktu abonenta z pracownikiem BL. Jak Spółka stwierdziła dotychczasowy system nie był w pełni wykorzystywany z uwagi na brak precyzyjnego określenia przypadków, w jakich należy go zastosować. W ramach projektu FLE przedmiotowe okoliczności zostały wskazane, a pracownicy są oceniani ze stopnia wykorzystywania swoich uprawnień w tym zakresie. Powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, potwierdza, iż Spółka sama dostrzega potrzebę zmian i modyfikuje swe działania w przypadku stwierdzenia, iż dotychczasowy system nie w pełni realizuje początkowe założenia. Należy za pozytywny, zgodny z ideą ochrony praw konsumentów, uznać fakt, iż TP S.A., odbierając sygnały płynące z rynku, modyfikuje i usprawnia system. Niemniej jednak, niniejsza uwaga nie może i nie ma to wpływu na stanowisko Prezesa Urzędu w zakresie wykonania obowiązku nałożonego Decyzją 5/2004.

Obowiązek wstrzymania bieżących i planowanych działań windykacyjnych do czasu uporządkowania wszystkich wątpliwych i reklamowanych przypadków działań windykacyjnych oraz wypłaty przewidzianych ustawowo odszkodowań za niesłuszne wyłączenia

Wykonanie obowiązku wstrzymania bieżących i planowanych działań windykacyjnych do czasu uporządkowania wszystkich wątpliwych i reklamowanych przypadków działań windykacyjnych oraz wypłaty przewidzianych ustawowo odszkodowań za niesłuszne wyłączenia nałożony w Decyzji 5/2004 podyktowany był naganną oceną działań Spółki w tej dziedzinie. Prezes Urzędu uznał, że rozbudowa modułu windykacyjnego, wobec masowości reklamacji składanych przez konsumentów powinna być dokonana jeszcze przed wdrożeniem nowego systemu obsługi klientów, co nie miało miejsca. Tymczasem profesjonalny charakter działania TP wymaga zarówno planowania, jak i podejmowania, czynności charakteryzujących się podwyższonym walorem staranności. Na skutek ww. zaniechań Spółki, system windykacyjny, wobec masowości reklamacji, nie mógł i nie działał w sposób prawidłowy. W związku z tym, nałożony na TP przez Prezesa Urzędu składający się z kilku elementów obowiązek dotyczący procesu windykacyjnego miał ustabilizować sytuację i spowodować właściwe funkcjonowanie modułu windykacyjnego w ramach TP. Omawiany obowiązek, analogicznie jak ten dotyczący tzw. prostych reklamacji, miał na celu usprawnienie dotychczas błędnie i ze szkodą dla interesów konsumentów obowiązującego systemu.

Kluczowym dla oceny wykonania niniejszego obowiązku było ustalenie przez Prezesa Urzędu faktu dokonania dwóch czynności, do których TP została zobowiązana w Decyzji 5/2004, tzn. daty wstrzymania działań windykacyjnych oraz wypłaty odszkodowań za niesłuszne wyłączenia. Uporządkowanie działań windykacyjnych, z jakim powyższe czynności są skorelowane oraz czemu w istocie finalnie mają służyć, należy potraktować jako proces, który dopiero w dłuższym ujęciu czasu może przynieść wymierne efekty, tj. przeprowadzenie szeregu usprawnień i zmian ma spowodować pozytywne skutki w postaci prawidłowego (uporządkowanego) funkcjonowania modułu windykacyjnego.

Prezes Urzędu ustalił, że TP SA w lutym 2004 r. wstrzymała masowe działania windykacyjne, co zostało udowodnione poprzez udostępnienie przez Spółkę polecenia wstrzymania przedmiotowych działań za pomocą poczty elektronicznej. Potwierdzenie twierdzeń Spółki przynosi także zerowa liczba wyłączeń w miesiącu lutym uwidocznioma w wykazie przedstawiającym ilość błędnych wyłączeń telefonów za okres styczeń-kwiecień 2004 r.

W zakresie wypłaty odszkodowań Prezes Urzędu uznał za prawdziwe i w sposób wystarczający udowodnione wypłacenie odszkodowań za nienależne blokady w miesiącu czerwcu 2004 r. po wprowadzeniu danych do systemu rozliczeniowego w pięciu Regionach TP począwszy od dnia 25 maja do dnia 2 czerwca 2004 r. Prezes Urzędu za wystarczające uznaje przedstawione w tej kwestii dowody w postaci elektronicznego komunikatu o wykonaniu przedmiotowego zadania pochodzące ze wszystkich Regionów TP oraz wskazanie liczby abonentów, którym należne odszkodowanie/bonifikata została przyznana. W odniesieniu do wyjaśnień TP w zakresie trudności związanych z ustaleniem kwoty wypłaconych odszkodowań, z uwagi na zgromadzony już w sprawie materiał dowodowy oraz cel i ekonomię niniejszego postępowania, Prezes Urzędu nie uznaje za konieczne przedstawianie przez Spółkę dalszych dowodów liczbowych w przedmiocie wykazania realizacji omawianego obowiązku.

Mając na uwadze, iż Prezes Urzędu ustalił w toku postępowania, iż wstrzymanie działań windykacyjnych oraz wypłata odszkodowań za niesłuszne wyłączenia została dokonana przed określonym w Decyzji 5/2004 terminem realizacji przedmiotowego obowiązku, tj. dniem 27 maja 2004 r., stwierdza się wykonanie przez TP SA niniejszego obowiązku.

Wskazać jednocześnie należy, iż podjęte przez Spółkę równoległe z ww. czynnościami działania mające na celu usprawnienie i uporządkowanie funkcjonalności modułu windykacyjnego jako całości także przyniosły oczekiwane rezultaty. Wprowadzenie, przedstawionych w toku postępowania, nowych aplikacji, systemów i procedur spowodowało postulowaną poprawę działań Spółki w zakresie windykacji. Działania podjęte w tym kierunku, m.in. wprowadzenie w dniu 1 lutego 2004 r. procedury weryfikacji zbioru wezwań do zapłaty lub do wyłączeń stacji dla klientów indywidualnych, od dnia 17 maja 2004 r. rozpoczęcie wdrażania systemu REDA, wprowadzenie w dniu 12 sierpnia 2004 r. systemu tzw. wykluczeń z procesu windykacji oraz zakończenie w dniu 31 lipca 2004 r. procesu wprowadzania systemu REDA, które - jak wskazała Spółka w odwołaniu - *uniemożliwiają w zasadzie prowadzenie windykacji w sposób nieuporządkowany* przyniosło oczekiwane wyniki, lecz w dłuższym okresie czasu.

Prezes Urzędu przyjmując wyjaśnienia Spółki ustalił, iż zgodnie z jej twierdzeniami z pisma z dnia 22 czerwca 2006 r. *najlepszą metodą oceny działań TP w celu ograniczenia niekorzystnych dla klientów incydentów, w postaci niesłusznych wyłączeń jest zanalizowanie trendów występujących w ciągu dłuższych okresów*. Miernikiem pozwalającym na przedmiotową ocenę jest wskaźnik niezasadnych blokad. W miesiącu grudniu 2003 r. wskaźnik wynosił 1,27 %, średnia z całego 2004 r. to 0,21 %, natomiast w 2005 r. średnia wysokości wskaźnika wynosiła już 0,05 %. Spadek średniej w porównaniu z 2004 r. wykazuje zatem wyraźną tendencję malejącą, która znajduje potwierdzenie w danych z 2006 r., gdzie średnia wysokość wskaźnika za pierwsze pięć miesięcy roku wynosi 0,03 %. Jak poinformowała TP SA w okresie od 1 stycznia 2004 r. do maja 2006 r. nastąpiło siedmiokrotne zmniejszenie średniego wskaźnika nienależnych blokad, jego wartość zmniejszyła się z poziomu 0,21 % do 0,03%. W piśmie z dnia 24 kwietnia br., odnosząc się do podjętych działań mających na celu prawidłowe funkcjonowanie procesu windykacji, Spółka ponadto stwierdziła, iż *opisane powyżej środki są cały czas stosowane i usprawniane. W okresie od stycznia 2005 r. do lutego 2006 r. następuje stabilizacja niskiego poziomu ilości niezasadnych blokad, co oznacza prawidłowość i skuteczność wybranych rozwiązań i stosowanych środków*. Podobną tendencję należy zauważyć przy analizie współczynnika satysfakcji klientów z działań TP w zakresie windykacji – począwszy od III kwartału 2004 r. poziom wskaźnika utrzymuje się na poziomie powyżej 80%, wykazując stałą tendencję wzrostową.

Podsumowując, zgromadzone w toku postępowania dowody oraz poczynione ustalenia, pozwalają Prezesowi Urzędu na uznanie, iż jednorazowym czynnościami polegającym na natychmiastowym wstrzymaniu działań windykacyjnych oraz wypłacie należnych odszkodowań z tytułu niezasadnych blokad towarzyszył równoległy proces polegający na sukcesywnym/stopniowym uporządkowaniu działań modułu windykacyjnego, co znalazło swe odzwierciedlenie zarówno w systematycznie malejącym wskaźniku nienależnych blokad, jak i w rosnącym poziomie wskaźnika satysfakcji klientów TP z procesu windykacji. Tym samym cel stawiany Spółce w Decyzji 5/2004 przez Prezesa Urzędu w zakresie realizacji przedmiotowego obowiązku został zrealizowany.

Wyjaśnienie podstawy prawnej i formy zakończenia postępowania

Niniejsze postępowanie zostało umorzone w drodze decyzji na podstawie art. 105 § 1 kpa w zw. z art. 80 ustawy. Z uwagi na fakt, iż poprzednie rozstrzygnięcie Prezesa Urzędu w przedmiotowej sprawie zostało wydane w formie decyzji częściowej, właściwe jest zakończenie postępowania także w drodze omawianego aktu administracyjnego.

Jednocześnie należy wskazać, iż zastosowanie w niniejszej sprawie regulacji z art. 67 pkt 5 ustawy, na mocy której Prezes Urzędu *umarza postępowanie w drodze postanowienia w przypadku nienależenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 101 ust. 2, art. 102 i art. 103 ustawy*, nie jest zasadne. Wskazany przepis prawa przewiduje formę postanowienia dla umorzenia postępowania w przypadku nienależenia kary pieniężnej. Dotyczy to zatem spraw, w których żadna kara nie zostaje na przedsiębiorcę nałożona. W niniejszym postępowaniu, wobec oceny wykonania wielu obowiązków nałożonych Decyzją 5/2004 przez Prezesa Urzędu na Spółkę, skutkującą w konsekwencji różnymi merytorycznie rozstrzygnięciami, zastosowanie niniejszego przepisu i wydanie postanowienia o umorzeniu byłoby niewłaściwe.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 4 ustawy w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

*z up. Prezesa Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów*

Dyrektor Departamentu Polityki Konsumenckiej

Monika Stec

Otrzymuje:

1. Zofia Włodarczyk
pełnomocnik Spółki
Telekomunikacja Polska S.A.
ul. Twarda 18
00-105 Warszawa

2. a/a