



**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](http://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. rozbięcie 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 produkcyjnego 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.**

### **UZASADNIENIE**

W dniu 11 grudnia 2003 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające celem wstępnego ustalenia, czy wprowadzony w IV kwartale 2003 r. nowy system obsługi klienta Telekomunikacji Polskiej S.A. umożliwia abonentom należyte i zgodne z umową korzystanie z usług Spółki oraz dochodzenie ich praw, a tym samym – czy nie stanowi praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy, o której mowa w art. 23a ww. ustawy.

Podstawę wszczęcia postępowania stanowiły otrzymywane od konsumentów liczne skargi oraz artykuły prasowe, z których wynikało, że zmieniony system obsługi klienta Spółki

istotnie wpływa na niezadowolenie abonentów, uniemożliwiając korzystanie z usług, będących podstawą zawieranej ze Spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W wyniku uzyskanych wyjaśnień, jak też w konsekwencji nasilających się skarg konsumentów, przedsiębiorców, miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów oraz sygnałów wynikających z materiałów prasowych Prezes Urzędu uznał, iż zasadne i celowe jest wszczęcie postępowania właściwego w sprawie naruszenia przez Telekomunikację Polską S.A. zbiorowych interesów konsumentów, z punktu widzenia wzajemnych praw i obowiązków stron umów uregulowanych zarówno w obowiązujących przepisach prawnych, jak też Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych TP S.A. oraz indywidualnych umowach. Postępowanie właściwe w sprawie zostało wszczęte w dniu 19 stycznia 2004 r.

Przedmiotem zarzutów Prezes Urzędu ustanowił zagadnienie uniemożliwiania abonentom dochodzenia ich praw, wprowadzanie abonentów w błąd poprzez brak udostępnienia rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz uniemożliwianie abonentom korzystania z opłacanych w ramach miesięcznego abonamentu usług.

W wyniku uzyskanych od Spółki materiałów ustalono następujące fakty:

### **System Zarządzania Relacjami z Klientami**

Do dyspozycji klientów TP S.A. oddała osiem kanałów kontaktu:

1. Błękitna Linia – kanał telefoniczny, dostępny z terenu całej Polski za pośrednictwem numeru 9393; połączenie bezpłatne – dla telefonów stacjonarnych w sieci TP S.A.; kanał stanowi główne źródło informacji i obsługi klientów w zakresie posprzedażowym (po zawarciu umowy o świadczenie usług); zapewnia obsługę (przyjęcie) zgłoszeń w zakresie:
  - zamawiania usług,
  - informacji o usługach,
  - informacji o rachunkach,
  - zgłoszeń awarii,
  - pomocy technicznej,
  - reklamacji
2. Telepunkty – sklepy oferujące kompleksowe usługi telekomunikacyjne; stanowią źródło informacji na temat telefonów stacjonarnych oraz internetu; można w nich nabyć oferowane produkty oraz usługi,
3. Punkty Obsługowo-Sprzedażowe (POS) – pełnią funkcje podobne do Telepunktów,
4. Punkty Obsługi Klienta (POK) – stanowią uzupełnienie kontaktu telefonicznego w związku z likwidacją Biur Obsługi Klienta; przeznaczone dla klientów, którzy preferują kontakt osobisty; na terenie kraju utworzono 24 POK- i; zakres zadań jest identyczny jak w przypadku Błękitnej Linii,
5. Centrum Kampanii Telefonicznych (CKT) – realizuje kampanie sprzedażowe przez telefon produktów i usług TP S.A.,
6. Kontakt listowny – udostępniono 5 adresów pocztowych, na które można przysyłać reklamacje, skargi i wnioski,
7. Fax – udostępniono dwa numery faxu, pod które można przysyłać reklamacje, skargi i wnioski,
8. Poczta elektroniczna (e-mail) – na stronie [www.telekomunikacja.pl](http://www.telekomunikacja.pl) istnieje możliwość wysłania zapytania dotyczącego produktów i usług, spraw windykacyjnych, spraw dotyczących rozliczeń i sald oraz skarg.

## Obsługa Klientów indywidualnych

Zorganizowana poprzez podział kraju na 5 Regionów, na których znajduje się 26 placówek, obejmujących:

- Telecentrum Wiodące,
- Telecentrum Partnerskie,
- Centrum Relacji z Klientami.

W każdym Regionie (Centrum, Zachód, Północ, Południe i Wschód) znajduje się kompletna struktura organizacyjna i techniczna zapewniająca kontakt Klienta poprzez Błękitną Linie oraz realizująca usługi, zapytania, reklamacje oraz inne kontakty z klientem. Za zasadniczy można uznać podział struktury z punktu widzenia obsługi przedsprzedażowej i posprzedażowej.

### Centrum Relacji z Klientami (*Back Office*)

Zapewnia wsparcie operacyjne; pełni kluczową rolę w procesie obsługi klienta rozpatrując wszelkie sprawy zgłaszane przez klientów za pośrednictwem kanałów informacyjnych w zakresie obsługi posprzedażnej; tu podejmowane są decyzje o sposobie załatwienia spraw, formułowane odpowiedzi do klientów, podejmowane działania korygujące uchybienia. W ramach Centrum Relacji z Klientami wyodrębniono Centrum Wiodące i Centrum Partnerskie. Rozmieszczenie Centrów w poszczególnych pięciu regionach, na które podzielono kraj dla celów obsługi klientów indywidualnych przedstawia się następująco:

- Centrum (z Telecentrum Wiodącym w Warszawie) – z adresem do korespondencji w Warszawie,
- Zachód (z Telecentrum Wiodącym w Poznaniu) – z adresem do korespondencji w Kaliszu,
- Północ (z Telecentrum Wiodącym w Olsztynie) – z adresem do korespondencji w Koszalinie,
- Południe (z Telecentrum Wiodącym w Katowicach) – z adresem do korespondencji w Opolu,
- Wschód (z Telecentrum Wiodącym w Krakowie) – z adresem do korespondencji w Rzeszowie.

Na każdy z podanych przez Spółkę adresów Centrów abonenci mogą złożyć pisemną reklamację, skargę, wniosek, czy list.

**Punkty Obsługi Klienta** – stanowią główne źródło kontaktu osobistego, zapewniające pełną obsługę posprzedażową; rozmieszczone w niżej przedstawionych lokalizacjach:

L.p.	Region	Miasto
I.	Warszawa	Warszawa, Siedlce, Białystok, Płock
II.	Poznań	Poznań, Wrocław, Jelenia Góra, Gorzów Wlkp, Legnica, Zielona Góra
III.	Olsztyn	Olsztyn, Szczecin, Gdańsk, Koszalin, Suwałki, Bydgoszcz
IV.	Katowice	Łódź, Katowice, Opole, Częstochowa
V.	Kraków	Kraków, Lublin, Kielce, Rzeszów

## **Obsługa ruchu Błękitnej Linii**

Analiza jakości obsługi klienta poprzez Błękitną Linie dokonywana jest przy wykorzystaniu szeregu wskaźników operacyjnych, z których do najistotniejszych należą:

- Wskaźnik jakości obsługi – stanowiący procent liczby połączeń odebranych w ciągu 20 sekund w stosunku do wszystkich odebranych połączeń,
- Średni czas oczekiwania na połączenie – czas od wyboru odpowiedniej opcji połączenia z doradcą do uzyskania połączenia,
- Procent połączeń odebranych – procentowy stosunek połączeń odebranych do wszystkich połączeń.

## **Przebieg uruchamiania Błękitnej Linii w Regionach**

28.10.2002 r. – uruchomienie wersji pilotażowej w Regionie Poznańskim,  
08.09.2003 r. – docelowa wersja systemu w Pilocie,  
22.09.2003 r. – wdrożenie w Regionie Zachodnim,  
13.10.2003 r. – wdrożenie w Regionach Północnym i Centralnym,  
17.11.2003 r. – wdrożenie w Rynku Klientów Biznesowych.

W toku postępowania swoje zastrzeżenia i zaniepokojenie stanem ekonomicznego bezpieczeństwa konsumentów wyrażali m.in. Rzecznik Praw Obywatelskich, Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty oraz posłowie i senatorowie w przesyłanych do UOKiK i Ministerstwa Infrastruktury interpelacjach. Z informacji tych wynikało, iż od momentu wdrożenia systemu Zarządzania Relacjami z Klientami znacznie osłabiła się dbałość o prawa i interesy konsumentów, przez co wielokrotnie nie mieli oni możliwości rychłego i skutecznego egzekwowania swoich roszczeń, jak też uzyskania od przedstawicieli TP S.A. rzetelnej pomocy. W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu otrzymał również stanowiska Sekcji Krajowej Pracowników Telekomunikacji NSZZ „Solidarność”, skierowane do posłów i posłanek oraz do Prezesa Zarządu TP S.A. Marka Józefiaka, w których pracownicy TP S.A. odnieśli się do kwestii będących przedmiotem postępowania w następujący sposób. Zgodnie z zawartymi w stanowiskach informacjami, „wprowadzenie programu Błękitnej Linii zostało dokonane pośpiesznie, bez przygotowania i sprawdzenia jego prawidłowego funkcjonowania. Poprzedzone wcześniejszą likwidacją BOK-ów musiało skutkować fatalną sytuacją w relacjach z klientami, co znalazło odzwierciedlenie w negatywnym wizerunku firmy”. Z uzyskanych przez Prezesa Urzędu informacji wynika również, iż niezdolność do realizowania przez Spółkę zaplanowanych zadań wynika m.in. z przyjęcia błędnej struktury i rozkładu obowiązków, co powoduje nawarstwienie spraw do rozpatrzenia przez poszczególne jednostki i poszczególnych pracowników.

W ramach gromadzenia materiałów dowodowych w sprawie Prezes Urzędu przeprowadził rozprawę administracyjną, na którą wezwano świadków wskazanych przez Spółkę oraz losowo wybranych przez Prezesa Urzędu konsumentów sygnalizujących ograniczanie ich praw przez Spółkę.

Należy podkreślić, iż w zdecydowanej większości skarg konsumentów oraz sygnałów otrzymywanych z opisanych wyżej źródeł poruszone zostały kwestie odnoszące się zbiorczo do więcej niż jednego tylko zarzutu. W związku z niemożnością rozdzielenia otrzymanych sygnałów z punktu widzenia przedmiotowego i rozłącznego, zaznaczenia wymaga fakt, iż

każdorazowe przywoływanie skarg, jak też ich uporządkowanie, ma charakter jedynie przykładowy, a nie – wyczerpujący. Jednakże zgromadzony w sprawie materiał dowodowy, dla potrzeb uzasadnienia celowości stawianych zarzutów, wymaga potraktowania kompleksowego.

**W trakcie postępowania TP S.A. odniosła się do postawionych zarzutów w następujący sposób:**

Wyjaśnienia Spółki zostały przekazane Prezesowi Urzędu w pisemnych stanowiskach z dnia 5 lutego, 19 lutego oraz 26 lutego 2004 r. Kwestie objęte zakresem prowadzonego postępowania były również przedmiotem wyjaśnień Spółki, przedstawionym w stanowisku z dnia 5 stycznia 2004 r.

Odniesienie się Spółki do zarzutów nastąpiło ponadto podczas rozprawy administracyjnej, w dniu 17 marca 2004 r., na której zeznania złożyli pracownicy Telekomunikacji Polskiej S.A. Przedstawione niżej stanowisko Telekomunikacji Polskiej S.A. stanowi zbiorcze podsumowanie informacji uzyskanych przez Prezesa Urzędu z wszystkich, wyżej wskazanych źródeł.

Należy jednocześnie podkreślić, iż pismem z dnia 9 kwietnia 2004 r. Spółka odniosła się do treści zaprotokołowanych zeznań świadków wezwanych przez Prezesa Urzędu. Spółka wskazała przyczyny powstania nieprawidłowości, o których podczas rozprawy zeznali świadkowie. Wobec faktu, iż przedstawione argumenty nie wnoszą do sprawy nowych faktów, wymagających dokonania dodatkowych analiz, a przytoczone w piśmie argumenty nie stanowią podstawy do podważenia zasadności stawianych zarzutów, Prezes Urzędu uznał stanowisko Spółki za nieistotne dla meritum sprawy. Niezaprzeczalnym jest, iż świadkowie wykazali szereg okoliczności wskazujących na nienależyte wykonywanie przez nich zobowiązań, jednakże stwierdzenie ww. faktów nie ma znaczenia dla przedmiotu niniejszego postępowania. Indywidualne stany faktyczne przedstawione przez poszczególnych świadków stanowią jedynie materialny dowód wykazujący nieprawidłowości w postępowaniu Telekomunikacji Polskiej S.A. w stosunku do abonentów, w wyznaczonym treścią zarzutów zakresie.

Spółka przesłała wyjaśnienia, w których w sposób generalny przedstawiła korzyści płynące z wprowadzenia nowego systemu Zarządzania Relacjami z Klientami (*Customer Relationship Management*), zwanego dalej CRM. Zgodnie z argumentami Spółki wprowadzenie odpowiednio usystematyzowanej informacji i organizacji firmy powoduje, iż obsługa klientów może być scentralizowana i bardziej efektywna od działań wielu rozproszonych komórek wymagających bezpośrednich kontaktów z klientem. Spółka argumentowała, iż pełną akceptację dla takich systemów wyrazili odbiorcy usług operatorów europejskich. Wdrożenie systemów teleinformatycznych w tak złożonych organizacyjnie firmach jak firmy telekomunikacyjne stanowi jednak ogromne wyzwanie i często odbywa się z perturbacjami dla klientów, które jednak są usuwane, a w efekcie system doceniony. Celem wdrożenia inwestycji w oparciu o platformę CRM o nazwie Błękitna Linia było dążenie do poprawy jakości obsługi klientów. Jednocześnie fakt, że firma korzysta z CRM, według Spółki, najlepiej świadczy o jej staraniach dostosowania usług do potrzeb klientów w oparciu o rzeczywistą znajomość jego indywidualnego popytu. CRM zapewnia możliwość pełnego wykorzystania danych o kliencie (każdy kontakt jest rejestrowany) oraz wypracowania i rozwijania zindywidualizowanej współpracy z klientem.

Korzyścią systemu jest pełne wykorzystanie danych o kliencie oraz możliwość rozwijania zindywidualizowanej współpracy z klientem. Jednocześnie, niezależnie od formy kontaktu klient jest dobrze znany i natychmiast rozpoznawany. Wzrost oczekiwania klientów i coraz większa konkurencja na rynku powodują, iż konieczna jest szybka poprawa standardów usług, co zapewnia obrona strategia.

Jednocześnie Spółka wskazała, iż zmiana systemu obsługi klientów została dokonana w bardzo krótkim czasie i ogromnym wysiłkiem, ze względu na konieczność zapewnienia ciągłości w obsłudze klientów, jak też świadczenia usług. Na terenie całego kraju przejście do telefonicznej obsługi klienta odbyło się etapowo w okresie od 9 września do 17 listopada 2003 r. , obejmując docelowo ponad 10 milionów klientów. Wprowadzony system opiera się na rozdzieleniu obsługi klientów w zakresie ustanowienia 26 lokalizacji (podzielonych na 5 regionów) przeznaczonych do obsługi klientów indywidualnych oraz 5 lokalizacji (podzielonych na 3 regiony) przeznaczonych do obsługi klientów biznesowych. Jednocześnie, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów (z których 15 % nie do końca akceptuje obsługę telefoniczną) pozostawiono na terenie kraju 24 Punkty Obsługi Klientów (POK-i), realizujące te same zadania co telecentra. W POK-ach klienci mogą uzyskać pomoc nie tylko telefonicznie, ale również osobiście.

Analizując kwestię potrzeby czasowego utrzymania likwidowanych Biur Obsługi Klienta uznano, że po uruchomieniu nowej usługi BOK-i straciły rację bytu. Decyzję uargumentowano faktem, iż system nie funkcjonował sprawnie, zatem dalsze utrzymywanie niesprawnych struktur obsługi klientów wprowadziłoby dodatkowe zamieszanie i zwiększyłoby koszty. Ponadto uznano, iż późniejsza likwidacja BOK-ów spowodowałaby, iż osoby tam pracujące miałyby problemy ze znalezieniem pracy w Telekomunikacji Polskiej, gdyż stanowiska na Błękitnej Linii były już obsadzone.

W ramach przedłożonych materiałów Spółka przedstawiła m.in.:

- wyjaśnienia dotyczące procedur rozpatrywania skarg abonentów,
- statystyki z zakresu rozpatrzenia skarg w roku 2003,
- analizę skutków i nieprawidłowości w zakresie podejmowanych działań windykacyjnych, statystyki oraz podjęte działania korygujące,
- opis podjętych działań jakościowych i ilościowych w związku z potrzebą sprawnego funkcjonowania systemu,
- zakres planowanych działań i bieżących usprawnień,
- działania usprawniające działalność „błękitnej linii”.

Podkreślając czynniki wyróżniające obsługę w Telecentrum Telekomunikacji Polskiej S.A. oraz korzyści klientów wynikające z migracji do zdalnych kanałów, Spółka wskazała następujące elementy: oszczędność czasu, wygodę – możliwość sprawnego załatwienia spraw dla wszystkich produktów i usług telefonii stacjonarnej, szybkość załatwienia spraw, przejrzystość informacji (jeden numer kontaktowy), zmniejszenie biurokracji, darmowe numery do Telecentrum lub niskie koszty połączeń.

### **Uzasadnienie zmian systemowych**

Uzasadniając słuszność decyzji ustanawiającej na terenie kraju 24 Punkty Obsługi Klienta Spółka powołała się na przeprowadzone w tej mierze adekwatne wyniki badań preferencji klientów, m.in. do co kanałów komunikowania się z TP S.A. wskazała również przykłady rozwiązań stosowanych przez innych operatorów telekomunikacyjnych. Spółka wskazała, iż założeniem wdrożenia Błękitnej Linii było zwiększenie dostępności klienta do



TP S.A. poprzez wprowadzenie kanału obsługi telefonicznej, przy jednoczesnym zminimalizowaniu kanału obsługi osobistej. Wybór strategii oparto na analizie trendów obserwowanych u wiodących operatorów europejskich. Analiza wykazała, iż kontakt bezpośredni jest wykorzystywany prawie wyłącznie w celach informacyjnych podczas sprzedaży nowych produktów, i prawie nie istnieje on przy obsłudze posprzedażowej.

Odnosząc się do analiz preferencji klientów Spółka zaprezentowała efekty badań przeprowadzonych na zlecenie TP S.A. w grudniu 2003 r. przez Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych. Badania wykazały, iż 7-8 % klientów indywidualnych deklaruje zdecydowaną niechęć do Błękitnej Linii jako kanału kontaktu z TP S.A. Rezultaty wykazały również, iż wśród preferowanych form kontaktu na prawie równym poziomie klienci wskazali: Biuro Obsługi Klienta, Automatyczną Obsługę Telefoniczną oraz Telefoniczną rozmowę z Doradcą. Spółka nie wskazała szczegółowych wartości procentowych w zakresie poszczególnych preferencji. Jako uzasadnienie dla rozmieszczenia POK-ów Spółka wskazała również bliskość węzłów telekomunikacyjnych oraz potrzebę zachowania spójności i sprawności organizacyjnej Spółki.

Przedkładając materiały dokumentujące sprawność działania i rzetelność opracowania systemu CRM Spółka przedstawiła dokumentację opisującą założenia rozwoju telefonicznej obsługi klienta w Telekomunikacji Polskiej S.A., opracowaną w grudniu 2003 r. Zaprezentowany materiał wskazuje na etapowość wdrażanych mechanizmów jednocześnie na wszystkich kanałach kontaktu. Wskazano pięć kanałów kontaktu podzielonych ze względu na etap przedsprzedaży i obsługi posprzedażowej, z których zasadniczym (docelowo głównym) ma być kanał kontaktu za pośrednictwem Błękitnej Linii. Systemy komunikacji na etapie zasadniczym z punktu widzenia istnienia stosunku obligacyjnego między Spółką a abonentem – po zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – ograniczono do trzech źródeł, na które składają się: Punkty Obsługi Klienta, Poczta oraz Telecentrum. Dla obsługi posprzedażowej (w planach na rok 2004) przewidziano głównie kanał telefoniczny. Podkreślenia wymaga, iż zgodnie z argumentacją Spółki kanał telefoniczny – jako zasadnicza forma kontaktu – pełni rolę informacyjną przy załatwianiu spraw, z którymi klient nie może poradzić sobie sam, z punktu widzenia wysokich kwalifikacji posiadanych przez konsultantów. Zatem rolę rozwiązywania problemów klientów przypisano ściśle – zgodnie z przedstawionymi schematami – wykwalifikowanym doradcom telefonicznym.

Każdemu z istniejących kanałów informacji przypisano wyodrębnione funkcje. Przy opisie systemu zostało jednocześnie wskazane, iż klient ma możliwość swobodnego wyboru formy kontaktu z operatorem, w zależności od preferencji i rodzaju sprawy. **Głównym założeniem ustanowionego systemu jest sprawne funkcjonowanie wszystkich alternatywnych kanałów informacji.**

Jednym z kanałów kontaktu z klientem ustanowiono serwis internetowy Spółki. Każda osoba może za pośrednictwem umieszczonego na stronie internetowej Spółki formularza złożyć konkretne pytanie związane głównie z zakresem usług świadczonych przez Spółkę. Pytanie abonenta może dotyczyć wyznaczonych kwestii, w tym m.in. obsługi klientów, pakietów internetowych oraz realizacji zamówień. Z danych statystycznych posiadanych przez Spółkę wynika, iż średnio wysyłanych jest 400 pytań e-mailowych miesięcznie. Jednocześnie rozwój elektronicznego kanału komunikacji uznano za jeden ze strategicznych celów TP S.A. Krokiem ku rozwojowi ma być umożliwienie użytkownikom serwisu internetowego zamawianie usług TP S.A. oraz przesyłanie reklamacji i skarg, zgłaszanie uszkodzeń oraz przeniesienia linii.

Rzetelność działań podejmowanych przez Telekomunikację Polską S.A. uzasadniano przedłożonymi przez Spółkę wynikami badań przeprowadzonych przez TNS OBOP w

przebiegu 2002-2003 r. Badania przeprowadzono na terenie całej Polski, techniką random-route (ustalonej ścieżki). W ramach badanych zagadnień poruszono m.in. kwestię rekomendacji operatora telefonii stacjonarnej oraz ogólnego zadowolenia klientów ze świadczonych usług. Respondenci udzielali właściwej odpowiedzi poprzez wybór opcji od 1 do 10: gdzie 1 oznacza ogólne niezadowolenie, natomiast 10- pełne zadowolenie. Z badań wynika, iż spośród dostępnych na rynku konkurentów ogólne zadowolenie klientów TP S.A. ze świadczonych usług w badanym okresie kształtuje się na poziomie 6.1 – 6.5. Z ogólnej liczby klientów Spółki tego operatora poleciliby 51 – 61 % abonentów.

### **Przebieg uruchamiania Systemu CRM**

Telekomunikacja Polska S.A. argumentowała, iż wprowadzając Błękitną Linie kierowano się należyłą starannością i rzetelnością, a w wyniku początkowych trudności zdecydowano o podjęciu działań w kierunku ulepszenia funkcjonowania systemu, poprzez wprowadzenie w życie konkretnych planów naprawczych. Program CRM – koncepcja biznesowa, zbudowane rozwiązania procesowe, organizacyjne i techniczne – rozpoczął funkcjonowanie w połowie 2001 r. Po okresie wstępnych analiz rozpoczęto budowę rozwiązania CRM. Spółka zdecydowała się na uruchomienie rozwiązania w pierw pilotażowego, na mniejszą skalę – w ograniczonym obszarze geograficznym. Pilot programu uruchomiono 28 października 2002 r. Faza pilotażowa została wykorzystana do przetestowania możliwości implementacji zintegrowanego rozwiązania. Wprowadzono także zmiany organizacyjne – celem poprawy funkcjonalności i efektywności całego systemu oraz właściwej jego integracji z istniejącymi wcześniej systemami informatycznymi.

Wdrożenie Błękitnej Linii w całym kraju przebiegało fazowo, począwszy od października 2002 r. (pilot), do listopada 2003 r. Od momentu kompleksowego wdrożenia systemu CRM zaplanowano szereg planów rozwoju w aspektach: infrastruktury technicznej, funkcjonalności zintegrowanego środowiska informatycznego oraz organizacyjnym.

### **Tryb rozpatrywania reklamacji**

W załączeniu do wyjaśnień Spółka nadesłała dokumenty określające najważniejsze akty wewnątrzorganizacyjne mające związek z obsługą klientów Spółki. Do najistotniejszych, z punktu widzenia poszanowania praw i interesów konsumentów, zaliczyć należy „Zasady postępowania w Pionie Kontaktów z Klientami przy załatwianiu reklamacji, listów, skarg i wniosków” (zwane dalej „zasadami postępowania”), stanowiących załącznik do Zarządzenia nr 0-27 Dyrektora Pionu Kontaktów z Klientami TP S.A. z dnia 23.09.2002 r. oraz instrukcje procesów w zakresie postępowań reklamacyjnych dla klientów indywidualnych.

Opracowane zasady postępowania stanowią uzupełnienie norm obowiązujących z mocy przepisów ustawy z dnia 21 lipca 2000 Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852 ze zm.) oraz rozporządzenia z dnia 28 września 2003 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz.U. Nr 115, poz. 1230), które regulują zagadnienie uprawnień abonentów oraz zobowiązań operatorów z tytułu odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, m.in. w zakresie nieuregulowanym w ww. przepisach prawa. Z punktu widzenia wszelkich analiz odnoszących się do procedur i wymogów postępowania Spółki w stosunku do klientów istotne znacznie ma wprowadzone w zasadach postępowania rozróżnienie pojęć reklamacji, skarg, wniosków i listów oraz określenie zakresu stosowania procedury reklamacyjnej.

Według przewidzianych norm:

*reklamacje* – odnoszą się do telekomunikacyjnych usług powszechnych,

*skargi* – dotyczą wystąpień związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem działalności statutowej przez komórki organizacyjne TP S.A. lub przez jej pracowników – nie będące przedmiotem postępowania reklamacyjnego,

*wnioski* – odnoszą się do wystąpień mających na celu usprawnienie działalności w Pionie Kontaktów z Klientami,

*listy* – dotyczą pism kierowanych przez klientów dotyczących w szczególności: informacji o sposobie załatwiania spraw, informacji o obowiązujących przepisach, prośby o pomoc w sprawach indywidualnych.

Zgodnie z ustanowionymi procedurami postępowania komórki organizacyjne obowiązane są działać wnikliwie i szybko, posługując się możliwie najprostszymi środkami prowadzącymi do jej załatwienia, oraz należyte i wyczerpująco informować stronę o okolicznościach faktycznych i prawnych, które mogą mieć wpływ na ustalenie jej praw i obowiązków, będących przedmiotem prowadzonego postępowania. Kierownicy komórek organizacyjnych są przy tym zobowiązani do zapewnienia właściwej współpracy i przepływu informacji pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi w celu terminowego i rzetelnego załatwiania reklamacji, listów, skarg i wniosków.

Postępowanie reklamacyjne może zostać uruchomione poprzez złożenie reklamacji telefonicznie, pisemnie, ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość. W każdym przypadku wniesienia reklamacji przyjmujący reklamację telefoniczną lub odpowiednia komórka organizacyjna są zobowiązane do *pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia*. Pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji następuje w drodze listu zwykłego.

Reklamacja w pierwszej instancji powinna być załatwiona w ciągu 14 dni, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego lub dłuższych badań lub obserwacji, w terminie 30 dni. Jednakże przypadku nie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni, *powiadamia się o tym fakcie wnoszącego reklamację*, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin jej załatwienia. Odpowiedź na reklamację powinna mieć formę pisemną

Podobna procedura stosowana jest w przypadku przesyłania skargi i wniosków. Do odpowiedzi na skargi i wnioski stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące postępowania w sprawie reklamacji, w kwestii zakresu odpowiedzi oraz pisemnej formy. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane *niezwłocznie*, nie później niż w terminie 14 dni, jeżeli wniosek i skarga nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień; 1 miesiąca, jeżeli rozpatrzenie wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego; 2 miesięcy, jeżeli sprawa jest szczególnie skomplikowana i wymaga licznych dodatkowych wyjaśnień. W przypadku przedłużenia terminu do rozpatrzenia skargi, czy wniosku zasady postępowania wymagają *zawiadomienia zainteresowanego* o stanie załatwianej sprawy oraz przewidywanym terminie jej zakończenia.

Szczegółowe zasady postępowania reklamacyjnego określa instrukcja procesu z zakresu postępowań reklamacyjnych dla klientów indywidualnych.

Zgodnie z instrukcją, pisemnej odpowiedzi na reklamację klienta udziela się listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Procedury określają również, iż fakt wprowadzenia reklamacji do systemu rozliczeniowego powoduje *zawieszenie wymagalności płatności reklamowanej faktury* oraz powoduje nie naliczania odsetek za opóźnienie w płatności.

Instrukcja rozróżnia, pod kątem odmiennego potraktowania, formy dokonywanych wpłat, w zależności od formy dokonania wpłaty – czy płatność została dokonana w zewnętrznej sieci (np. w supermarkecie). W takich przypadkach Wydział Relacji z Klientami dokonuje sprawdzenia stanu konta w systemie CRM. W sytuacji, gdy na koncie nie została

odnotowana wpłata klienta, Wydział Rozliczeń i Wpłat wystosowuje reklamację do właściciela zewnętrznej sieci punktów przyjmujących wpłaty. W przypadku negatywnej odpowiedzi lub braku odpowiedzi następuje doprowadzenie do spotkania stron i uzgodnienia kompromisowego rozwiązania problemu.

W uzupełnieniu do wyjaśnień Spółka przedstawiła informacje dotyczące rozpatrywania reklamacji w roku 2003. W skali całego kraju przyjęto 150.161 reklamacji, z których (na dzień 5 stycznia 2004 r.) załatwiono 137.968, co pozostawia nie rozpatrzonych 12173. Z analizy reklamacji rozpatrzonych wynika, iż około 88% reklamacji jest załatwiana w terminie do 30 dni. Wskazując tabelaryczne zestawienie z analizy wynika, iż:

- do 14 dni zostało rozpatrzonych 48 % reklamacji,
- do 30 dni rozpatrzono 40 %,
- po dopuszczalnych terminach (po 30 dniach) rozpatrzono 12 %.

Spółka nie wskazała jednocześnie, w ilu przypadkach wystąpienia opóźnienia do abonentów zostało wysłane odpowiednie pismo informujące o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji. Z danych statystycznych wynika, iż tego rodzaju informacje powinno otrzymać (pomijając procent reklamacji w ogóle nie uwzględnionych w zestawieniach, bowiem nie zostały one jeszcze rozpatrzone) **52 %** abonentów składających reklamację. Szczegóły w zakresie terminowości rozpatrywania reklamacji w poszczególnych miesiącach zostały wskazane w załączniku 2 do wyjaśnień Spółki z dnia 5 lutego 2004 r.

W związku z faktem, iż przedmiotem postępowania jest okres od momentu wprowadzenia modelu CRM należy przedstawić zestawienie terminowości reklamacji dla okresu październik 2003 r. – grudzień 2003 r. (dowód: załącznik 2 pisma TP S.A z dnia 5 lutego 2004 – karty 879-958):

<b>Przyjęto</b>	<b>Rozpatrzono</b>	<b>Nie rozpatrzono</b>
59.532	49.227	10.305

<b>Rozpatrzono</b>		
<b>W terminie 14 dni</b>	<b>W terminie 30 dni</b>	<b>Po terminie</b>
18255	21559	9413

Odnosząc się do zestawienia prezentującego sposób załatwienia skarg konsumentów, mających związek z funkcjonowaniem Spółki, otrzymano następujące dane. W 2003 r. otrzymano 13.869 skarg, z czego (na dzień 5 stycznia 2004 r.) załatwiono 12.677, co pozostawia nie rozpatrzonych 1192. Zatem około 85% skarg jest załatwiana w terminie do 30. Wskazując tabelaryczne zestawienie z analizy wynika, iż:

- do 14 dni zostało rozpatrzonych 41 % skarg,
- do 30 dni rozpatrzono 44 %,
- do 60 dni rozpatrzono 14 %
- po terminach rozpatrzono 1 %.

Podobnie jak w przypadku reklamacji, Spółka nie wskazała, w ilu przypadkach wystąpienia opóźnienia odpowiednie pismo informujące o przedłużeniu terminu zostało wysłane do abonentów. Tego rodzaju informacje powinno otrzymać (pomijając procent skarg w ogóle nie rozpatrzonych) około **59 %** abonentów składających skargę. Szczegóły w

zakresie terminowości rozpatrywania skarg w poszczególnych miesiącach zostały wskazane w załączniku 2 do wyjaśnień Spółki z dnia 5 lutego 2004 r.

W związku z faktem, iż przedmiotem postępowania jest okres od momentu wprowadzenia modelu CRM należy przedstawić zestawienie terminowości rozpatrzenia skarg dla okresu październik 2003 r. – grudzień 2003 r. (dowód: załącznik 2 pisma TP S.A z dnia 5 lutego 2004 – karty 879-958):

<b>Przyjęto</b>	<b>Rozpatrzone</b>	<b>Nie rozpatrzone</b>
7.072	6.078	994

<b>Rozpatrzone</b>			
<b>W terminie 14 dni</b>	<b>W terminie 30 dni</b>	<b>W terminie 60 dni</b>	<b>Po terminie</b>
1.992	2.456	1.524	35

Uzasadniając wzrost liczby reklamacji i skarg wskazano na przejściowe problemy techniczno-organizacyjne związane ze zmianą modelu obsługi klienta. Jednocześnie wskazano, iż integracja wszystkich kanałów kontaktu z platformą informatyczną odbyła się bez przerwania procesu obsługi klienta. Spółka przyznała jednocześnie, że w podczas migracji danych abonenckich do nowego systemu wystąpiły błędy, jak też kilkudniowe okresy niedostępności systemu. Przyczyną wzrostu ilości reklamacji w pierwszym etapie wdrożenia systemu, według pracowników Spółki był m.in. fakt łatwego, bezpłatnego i wygodnego dostępu klienta do struktur reklamacyjnych. Ponadto brak doświadczenia doradców klienta w pracy w nowym systemie przy wzmożonym ruchu na Błękitnej Linii nasiliły tymczasowe problemy, wpływając na niezadowolenie klientów, a tym samym wpłynęły na eskalację reklamacji i skarg. Pod wpływem intensywnych działań technicznych i organizacyjnych podjętych przez Spółkę podniesiono jednak efektywność pracy oraz wyeliminowano problemy. Spółka zapewniła również, iż zgodnie z oczekiwaniami do kwietnia system powinien się ostatecznie ustabilizować, a satysfakcja klientów znacznie wzrastać. Zauważalna jest poprawa i odwrócenie dotychczasowego „trendu” w ilości reklamacji klientów otrzymywanych przez Spółkę.

### **Wskaźniki jakości obsługi**

Na dzień sporządzenia wystąpienia z dnia 5 lutego 2004 r. średni poziom obsługi ruchu wynosił:

- poziom jakości obsługi – 48%,
- procent połączeń odebranych – 79%,
- średni czas oczekiwania na połączenie – 1,97 minut.

Jednocześnie Spółka wskazała, iż w okresie fakturowania, tj. 19.01-25.01.2004 r. wskaźniki uległy znacznemu pogorszeniu, odpowiednio do: - 27%, - 65%, - 3,4 minuty. Spółka wskazała również, iż zaraz po uruchomieniu Błękitnej Linii wskaźniki były niższe, ale systematycznie rosły.

## Nieprawidłowości w windykacji

Uzasadniając zaistniałe nieprawidłowości w zakresie istotnych problemów, na jakie narażeni zostali konsumenci, którym zawieszono możliwość inicjowania połączeń z przyczyn od nich niezależnych, Spółka wskazała następujące argumenty.

Spółka poinformowała, iż niepełna informacja o złożonych przez klientów reklamacjach w systemach TP wynikała z dokonanej zmiany systemu oraz niewystarczającej komunikacji właściwych numerów, co spowodowało faktyczną niemożność właściwego odebrania i zakwalifikowania przychodzącej od abonentów korespondencji. W systemach rozliczeniowych nie było również pełnej informacji o złożonych reklamacjach lub wpłatach dokonanych po terminie płatności. Spółka wskazała również, iż wpływ na powstałe nieprawidłowości miały skutki zmian systemów bankowych, powodujących zakwalifikowanie szeregu przypadków wpłat jako „wątpliwych”. Wpłaty „wątpliwe” (ok. 2-3 % wszystkich wpłat) dotyczą tych przypadków wpłat, w których opis płatności jest niewystarczający, co może powodować ich nie przyporządkowanie do właściwego konta klienta. Bezzasadne odłączenia były również konsekwencją migracji klientów biznesowych do nowego systemu rozliczeniowego.

Spółka przedstawiła schematyczny zakres i formę prowadzonych działań windykacyjnych, informując, iż na każdym etapie procesu windykacji klient jest informowany o wysokości zadłużenia, a tym samym istnieje możliwość odniesienia się i skorygowania błędów w prowadzonych działaniach. W świetle wyjaśnień Spółki (zgodnie ze stanowiskiem z dnia 5 lutego 2004 r.-karty 801-874) przyjęto politykę, zgodnie z którą od momentu wyjaśnienia wątpliwości klient jest wyłączany z dalszych działań windykacyjnych.

Odnosząc się do wszystkich stwierdzonych nieprawidłowości Spółka podsumowała, iż wszystkie nieprawidłowości zostały już usunięte, a klienci, wobec których podjęto nieuzasadnione działania zostali przeproszeni. Przyznano też stosowne odszkodowania.

Opisując ww. przypadki TP S.A. poinformowała, iż stosowany moduł windykacyjny nie posiadał możliwości analizowania zadłużenia klientów z uwzględnieniem formy płatności (tj. zlecenie stałe lub polecenie zapłaty), stąd część problemów windykacyjnych wynikała z błędnego zakwalifikowania wpłat. Jednocześnie zapewniono o podjęciu prac w celu eliminacji zidentyfikowanych problemów, podając terminy ich realizacji. Podjęte działania polegają na następujących działaniach:

1. rozbudowa modelu windykacyjnego o funkcjonalność pozwalającą na wyodrębnianie klientów z punktu widzenia formy zapłaty (zleceniem stałym lub poleceniem zapłaty) – wdrożenie planowane było na miesiąc kwiecień 2004 r.
2. do czasu uruchomienia procedury systemowej Spółka wdrożyła zmianę procedury przygotowania plików do działań windykacyjnych – wyłączenie klientów z procesu windykacyjnego odbywa się poza modulem windykacyjnym. W tym celu w dniu 01 lutego 2004 r. opracowano „Procedurę weryfikacji zbioru wezwań” (opisaną w załączniku 23 stanowiska Spółki z dnia 5 lutego 2004 r.).

Wskazano również iż od miesiąca marca zaplanowano uruchomienie projektu polegającego na umieszczaniu na fakturze dodatkowej informacji o wysokości zadłużenia, co pozwala na informowanie klientów o stanie rozliczeń zanim uruchomiony zostanie proces windykacyjny. Z informacji wskazanych przez Spółkę w trakcie rozprawy administracyjnej przeprowadzonej w dniu 17 marca 2004 r. wynika jednakże, iż faktury z informacją o

aktualnym stanie zadłużenia zostały w miesiącu marcu nadesłane wyłącznie w ograniczonym zakresie – na terenie Kielc.

W związku z faktem, iż gros problemów wynikających z nieprawidłowości działań windykacyjnych dotyczy regionu warszawskiego, Prezes Urzędu otrzymał również zapewnienie o podjęciu działań polegających wykonywaniu przez pracowników Spółki połączeń telefonicznych do tych klientów, w stosunku do których powzięto wątpliwości co do istnienia salda zadłużenia.

TP S.A. wyjaśniła na czym polega zależność między zmianami w systemach bankowych, a problemami z kwalifikowaniem przez Spółkę wpłat dokonywanych przez abonentów. Podstawowym problemem jest brak jednolitego formatu wymiany danych dotyczących klientów płacących za pomocą polecenia zapłaty. Zmiany w tym zakresie stanowią element działań naprawczych w zakresie zidentyfikowanych wyżej braków systemowych. Podjęte działania obejmują realizację (od czerwca 2003 r.) projektu, którego celem jest standaryzacja formatu pliku przekazywanego i otrzymywanego z/do banków w związku z realizowaniem polecenia zapłaty. Główne zadania projektu objęły:

- uzgodnienie z bankami formatu plików oraz implementowanie ostatecznego formatu pliku do systemu rozliczeniowego, które miało mieć miejsce do 28 lutego 2004 r.,
- przetestowanie i ewentualną korektę pracy nowego formatu, z planowym ukończeniem na marzec 2004 r.,

Uruchomienie produkcyjne formatu w systemie rozliczeniowym Spółki zapowiedziano na 1 kwietnia 2004 r.

### **Działania usprawniające**

Spółka przedstawiła również materiały prezentujące założenia i rezultaty działań usprawniających funkcjonalność „Błękitnej Linii”. Spółka poinformowała, iż utrudnienia w korzystaniu z Błękitnej Linii były odczuwane przez klientów *de facto* w ciągu kilku pierwszych dni. Większość klientów z zadowoleniem jednak przyjęła możliwość telefonicznego załatwiania swoich spraw w prosty i skuteczny sposób. W celu szybkiego reagowania i rozwiązywania problemów oraz bieżącego monitorowania systemu powołano Zespół Stabilizacyjny. Powstały również szczegółowe plany naprawcze dla każdego regionu oraz centralny zespół do monitorowania prac.

W toku przeprowadzonej rozprawy administracyjnej, w dniu 17 marca 2004 r., przedstawiciele Spółki wskazali na szczegółowe plany i zadania wdrażane przez Spółkę w zakresie usprawnienia systemu rozpatrywania reklamacji, odbieralności połączeń oraz procedur windykacyjnych, ze względu na ujawnione braki. Jednocześnie podkreślono, iż część działań ma na obecnym etapie zakres częściowy i pilotażowy. Wskazano, iż wszelkie problemy związane z rozpatrywaniem reklamacji zostały opanowane, natomiast pracownicy doszkoleni.

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Istota zobowiązania cywilnoprawnego polega na tym, że *wierzyciel może żądać od dłużnika świadczenia, a dłużnik powinien świadczenie spełnić* (zgodnie z art. 353 k.c.). Na treść stosunku zobowiązaniowego składa się istnienie uprawnienia po stronie wierzyciela i skorelowanego z nim obowiązku działania po stronie dłużnika. W świetle brzmienia art.

487 § 2 k.c. umową wzajemną jest z kolei taka umowa, w której *obie strony zobowiązują się w taki sposób, że świadczenie jednej z nich ma być odpowiednikiem świadczenia drugiej.*

Konsekwencją umów wzajemnych jest wymiana określonych świadczeń poprzez istniejące między stronami silniejsze powiązanie i pełniejsza zależność od świadczenia strony przeciwnej. Świadczeniem jest *zachowanie dłużnika zgodne z treścią zobowiązania i polegające na zadośćuczynieniu godnemu ochroni interesowi wierzyciela.* Wyznacznikiem interesu jest korzyść, którą ma odnieść wierzyciel. Ustalenie treści zobowiązania wymaga analizy konkretnego stosunku zobowiązaniowego. Od treści danego zobowiązania zależy bowiem ustalenie, jakie zachowanie dłużnika będzie odpowiadać celowi wiążącego strony stosunku zobowiązaniowego<sup>1</sup>. W usługach telekomunikacyjnych, w świetle art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852 ze zm.) świadczenie odbywa się na podstawie zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Operator świadczący usługi powszechne jest ponadto obowiązany do określenia zakresu i warunków ich wykonywania w regulaminie wykonywania usług, określającym m.in. rodzaje oraz warunki ich świadczenia (art. 50). Regulamin stanowi integralną część umowy, który – traktowany łącznie z umową – wyznacza zakres związania stron w zakresie wzajemnych praw i obowiązków. Z mocy cytowanego art. 50 ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne kontrola podlega praktyka kontraktowa oraz sposób wykonywania świadczeń w obszarze usług powszechnych<sup>2</sup>.

Szczegółowe warunki świadczenia usług powszechnych, obok regulacji wskazanych w ustawie Prawo telekomunikacyjne, zostały określone w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 22 stycznia 2004 r. w sprawie katalogu usług powszechnych oraz szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług powszechnych (Dz.U. z 2004 r., Nr 16, poz. 158), obowiązującego zasadniczo (z pewnymi wyjątkami) od 19 lutego 2004 r. Przedmiotowe rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 19 grudnia 2002 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług powszechnych (Dz.U. Nr 234, poz. 1972), które zgodnie z art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz.U. Nr 113, poz. 1070) straciło moc z dniem wejścia w życie ww. rozporządzenia.

Wobec uregulowania warunków oraz zakresu świadczenia usług powszechnych wskazanymi wyżej regulacjami, ocena rzetelności postępowania operatorów oraz należytego wykonywania przez nich obowiązków, podlega analizie głównie z punktu widzenia cytowanych wyżej regulacji, w kontekście ogólnych zasad regulujących wykonywanie zobowiązań, tj. przepisów kodeksu cywilnego.

Zgodnie z brzmieniem Regulaminu świadczenia telekomunikacyjnych usług powszechnych Telekomunikacji Polskiej S.A., stanowiącym załącznik do uchwały Zarządu nr 13/03 z dnia 28.01.2003 r. Telekomunikacja Polska S.A. *świadczy usługi powszechne zgodnie z obowiązującym prawem, zawartą umową i regulaminem na obszarze całego kraju, z zachowaniem wymaganej jakości i po przystępnej cenie.* Korelatem obowiązków po stronie operatora z tytułu świadczeń wzajemnych jest zobowiązanie abonenta *do przestrzegania umowy i regulaminu – w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w cennikach TP S.A.* Regulamin określa warunki zawierania umów, świadczenia usług, zasady odpowiedzialności stron za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

---

1 W.Czachórski, Zobowiązania. Zarys wykładu, Lexis Nexis, Warszawa 2002 r., s. 49

2 S.Piątek, Prawo telekomunikacyjne. Komentarz, C.H.Beck, Warszawa 2001 r., s. 401



Treść zobowiązania Spółki wobec abonentów określa zasadniczo zawarta między stronami umowa, której priorytetowym celem jest zadośćuczynienie wzajemnym interesom stron, w ramach godnego ochrony interesu wierzyciela. Zasady należytego wykonywania zobowiązań reguluje art. 354 § 1 k.c. Zgodnie z brzmieniem przepisu ***dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom***. Zakres zobowiązania profesjonalnych uczestników rynku - przedsiębiorców w tym zakresie określa również art. 8 ustawy z dnia 19 listopada 1999 r. Prawo działalności gospodarczej (Dz.U. Nr 101, poz. 1178 ze zm.), zgodnie z którym ***przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów***. Zgodnie z powyższym prawidłowość wykonania zobowiązania zależy również od czynników pozaprawnych, tj. celu społeczno-gospodarczego, zasad współżycia społecznego oraz ustalonych zwyczajów. Wszelkie działania (zaniechania) ze strony Spółki sprzeczne z interesami abonenta lub utrudniające realizację tych interesów nie mogą być uznane za prawidłowe wykonanie zobowiązania, w aspekcie uczciwości i lojalności kontraktowej przedsiębiorcy. Nienależyte wykonanie zobowiązania następuje również w przypadku, w którym dłużnik spełnia świadczenie, jednakże ostatecznie dochodzi do rozbieżności pomiędzy zakresem lub sposobem zaspokojenia wierzyciela, a rzeczywistym zachowaniem się dłużnika<sup>3</sup>. Powyższe czynniki – przy sprecyzowanych obowiązkach stron wynikających z zawieranych umów – pozwalają Prezesowi Urzędu dokonać oceny prawidłowości wykonywania przez TP S.A. ciężących na niej zobowiązań, w kontekście celu, jaki przyświeca zawieranim umowom. Niewątpliwym jest, iż w aspekcie specyfiki działalności usługowej – jaką stanowi świadczenie telekomunikacyjnych usług powszechnych – głównym celem zawieranych umów jest zapewnienie ciągłości świadczeń oraz ich udostępnienie na określonym wymogami prawnymi oraz ustaleniami umownymi poziomie. Fundamentalną zasadę w tej mierze określa art. 49 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w świetle którego usługi powszechne (do świadczenia których zobowiązane są podmioty posiadające na rynku pozycję znaczącą) powinny być dostępne użytkownikowi końcowemu z zachowaniem wymaganej jakości i po przystępnej cenie. Szczegółowe wymagania w tym zakresie określają stosowne akty wykonawcze.

Bezsprzecznym jest, iż treścią zobowiązania Telekomunikacji Polskiej S.A. wobec abonentów jest rzetelne świadczenie usług określonych w umowie. Elementem nierozzerwalnie związanym z ciągłością świadczeń oraz poziomem usług jest struktura zorganizowania przez Spółkę systemu obsługi klienta. Fakt dokonania rewolucyjnych zmian strukturalnych znalazł bowiem bezpośrednie przełożenie w sposobie realizowania zobowiązań Spółki wobec abonentów oraz w możliwości egzekwowania przez klientów Spółki odpowiedzialności za nienależyte wykonywanie zobowiązań. W wyniku wprowadzonych przez Spółkę zmian ograniczeniu uległy zasadnicze uprawnienia konsumentów związane z treścią zobowiązania TP S.A. wobec abonentów, w szczególności prawo do egzekwowania wzajemnych roszczeń w ramach postępowania reklamacyjnego oraz skargowego, jak też efektywnego dostępu abonentów do przedstawicieli Spółki, stanowiące podstawę do osiągnięcia należytej i wzajemnej współpracy stron.

Model Zarządzania Relacjami z Klientami CRM, jako inwestycja wdrożona w celu ulepszenia jakości obsługi – zgodnie z przytaczanymi przez TP S.A. standardami krajów europejskich, miała w założeniu wpłynąć na usprawnienie stosunków między stronami. Na zakres podjętych działań, jak również na ich efekt w zakresie wykonywania zobowiązań wobec konsumentów, abonenci nie mieli żadnego wpływu, jednakże podjęte działania

---

3 Prawo umów w obrocie gospodarczym, red. S. Włodyjka, C. H. Beck, Bydgoszcz 2001 r., s. 252

zrewolucjonizowały wzajemne stosunki. Ze względu na zakres wprowadzonej w życie inwestycji, jak też jej znaczenie dla wykonywania praw i dochodzenia roszczeń przez klientów Spółki, istotne znaczenie ma ustalenie, w jakim zakresie i w jakim kierunku zmianie uległy wzajemne relacje stron. Z punktu widzenia przedmiotu prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania oraz celu społeczno-gospodarczego, jaki nieodłącznie wyznacza kierunek pożądaných działań przedsiębiorcy wobec konsumenta, zasadnicze dla oceny zakresu i prawidłowości świadczeń Spółki wobec abonentów ma uszczegółowienie zagadnień będących treścią stawianych zarzutów. Przytoczone poniżej przez Prezesa Urzędu fakty poparte w zgromadzonym materiale dowodowym, mają na celu skonfrontowanie ww. wymogów prawnych i oczekiwań abonentów do sposobu ich realizowania w praktyce.

Wyznaczenie zakresu powinności dłużnika w stosunku obligacyjnym wymaga odniesienia do wszystkich kryteriów ocennych, wyznaczonych w art. 354 k.c., który przy ocenie powinności dłużników nakazuje odwołanie do ustalonego w danych stosunkach zwyczaju. Dokonanie takiego typu odniesienia przy ustalaniu legalności i rzetelności działania przedsiębiorcy ma znaczenie tylko wtedy, gdy w określonej kategorii stosunków obligacyjnych zwyczaj został już ukształtowany i jest powszechnie znany. Waga tego odwołania ma znaczenie na tyle istotne, iż powszechnie uznaje się, że ustalone zwyczaje, związane z daną praktyką handlową, mogą częstokroć wyprzedzać lub uzupełniać regulacje prawne. Powyższe stwierdzenie ma znaczenie szczególne wtedy, gdy obowiązujące w danej sferze stosunków regulacje są ubogie, lub też w ogóle nie istnieją<sup>4</sup>. Przyjmując powszechne znaczenie zwyczajów – standardów przyjętych w obszarze organizowania systemów obsługi klientów, zaznaczenia wymaga fakt, iż wyznacznikiem rzetelności i jakości w tego typu stosunkach jest efektywność, sprawność i nieawaryjność systemu. Niezależnie od zakresu i różnorodności systemowych rozwiązań przyjmowanych przez przedsiębiorców świadczących konkurencyjne usługi telekomunikacyjne na rynku polskim, Prezes Urzędu podkreśla jedynie, iż żadna z form działalności usługowej nie została zanegowana przez konsumentów w sposób, jaki ma miejsce w przypadku posunięć dokonanych przez Telekomunikację Polską S.A.

Dla oceny rzetelności postępowania Spółki przy wdrażaniu nowego systemu obsługi klienta punktem wyjściowym jest ustalenie zasadności działania TP S.A. w aspekcie wymogów określonych w stosownych przepisach. W świetle art. 355 k.c. ***dłużnik obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju. Należyta staranność dłużnika, w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru jej działalności.*** Należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej nie oznacza przy tym staranności wyjątkowej, lecz dostosowanej do działającej osoby, przedmiotu, jakiego działanie dotyczy oraz okoliczności, w jakich działanie to następuje<sup>5</sup>. Uwzględniając zakres i sposób prowadzenia działalności usługowej przez przedsiębiorcę o tak dużym i wieloletnim doświadczeniu, jakie posiada Telekomunikacja Polska S.A., jej profesjonalny charakter (przy liczbie ponad 10 milionów abonentów) nie budzi żadnych wątpliwości. Jednocześnie, wobec konsekwencji, jaką dla klientów Spółki miało wdrożenie nowego systemu obsługi klientów, zagadnienie rzetelności postępowania i staranności planowania nabiera istotnego znaczenia, z punktu widzenia zbiorowego interesu konsumentów. Podstawę do oceny legalności postępowania Spółki stanowi w przedmiotowym zakresie obowiązek zapewnienia klientom nieskrępowanego i efektywnego wykonywania przyznanych im praw, korzystania z opłacanych usług, jak też pełnego dostępu do informacji. Mając na względzie skalę sygnalizowanych nieprawidłowości, ocena realizacji ww. uprawnień stała się kluczowym zadaniem, stojącego na straży zbiorowych interesów konsumentów, Prezesa Urzędu.

---

4 Kodeks cywilny, tom I, Komentarz pod redakcją K.Pietrzykowskiego, C.H. Beck, Warszawa 2002 r., s. 676  
5 wyrok SN z dnia 25.09.2002 r., I CKN 971/00

Jednym z zasadniczych uprawnień przysługujących konsumentom z mocy obowiązujących regulacji ustawowych, jest obowiązek udzielania prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji. Konsumentom, którym pozbawia się dostępu do informacji i wiedzy, w sposób istotny ogranicza się wolność podejmowania świadomych decyzji rynkowych. Obowiązek informowania obejmuje każde stadium kontraktowe. Uczciwość obrotu nakazuje ponadto udostępnienie konsumentom wszystkich tych informacji, które są niezbędne dla dokonania świadomego, opartego na prawdziwych, rzetelnych i pełnych informacjach wyboru, co do związania się określonym kontraktem.

Ustawodawca skoncentrował uwagę na zagrożeniach płynących z zaniechania rzetelnych praktyk informacyjnych, w kontekście uczciwej i niezafałszowanej konkurencji. Przy ograniczonej konkurencji podmiotów świadczących usługi telekomunikacyjne (powszechne), obowiązek informowania nie znika, lecz nabiera kluczowego znaczenia, z innego aksjologicznie punktu odniesienia. Przy istotnie ograniczonej możliwości wyboru usługodawcy, obowiązek zapewnienia rzetelnej informacji wynika z uczciwości kontraktowej przedsiębiorcy, który ze względu na dbałość i przywiązanie klienta powinien wszelkimi środkami wpływać na zadowolenie ze świadczonych przez siebie usług. Mając na względzie interes „świadomego” konsumenta ustawodawca zakwalifikował określone działania przedsiębiorców jako bezprawne, kwalifikując m.in. naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, z art. 23 a ust. 2 ustawy.

W momencie związania się stosunkiem obligacyjnym z danym przedsiębiorcą, dostęp do informacji staje się nieodłącznym elementem (warunkiem) wykonywania praw wynikających z zawartej umowy oraz czerpania korzyści, za które konsument ponosi opłaty. Przy umowach długookresowych, a ponadto związanych ze świadczeniem społeczeństwu usług powszechnych (podstawowych), prawo do informacji jest traktowane jako niezbywalne, gwarantujące rzetelność i uczciwość kontraktową. W związku ze szczególną charakterystyką działalności nastawionej na świadczenie usług, tego typu wymogi nabierają szczególnie istotnej wagi, bowiem stanowią gwarancję ciągłości czerpanych korzyści. Obowiązkiem Spółki, jako przedsiębiorcy świadczącego powszechne usługi telekomunikacyjne, jest zapewnienie konsumentom możliwie najpełniejszej informacji związanej z wszelkimi kwestiami mającymi wpływ na zmianę sytuacji abonentów, m.in. w zakresie możliwości wykonywania przez nich praw i dochodzenia roszczeń. Informacje świadczone przez wszystkich pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem z ramienia Spółki powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

Konsekwencją nie realizowania określonych wyżej wymogów prawnych, jakim odpowiadać powinny wszelkie działania przedsiębiorcy w zakresie wykonywania powinności zobowiązaniowych, jest zakwalifikowanie określonego działania jako bezprawnego.

Bezprawność postępowania Spółki, która w przedmiotowym przypadku przekłada się na praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wiąże się z naruszeniem istoty obowiązków wynikających zarówno z treści zobowiązania, z celu społeczno-gospodarczego, zasad współżycia społecznego, jak też ustalonych zwyczajów. Powinności zobowiązaniowe określają szczególnie wskazane wyżej regulacje prawne odnoszące się do specyfiki działalności usługowej operatorów telekomunikacyjnych. Za naganne należy również uznać pozbawianie konsumentów prawa do dysponowania rzetelną informacją, do posiadania aktualnej wiedzy umożliwiającej nieprzerwane czerpanie korzyści z „wzajemności” kontraktu zobowiązaniowego. W obecnym stanie zorganizowania Spółki, zapewnienie ww. praw konsumentom jest niemożliwe, szczególnie w aspekcie opóźnionych działań o charakterze naprawczym. Dłużnik, który nie wykonuje lub nienależyście wykonuje zobowiązanie, działa

niezgodnie z prawem przedmiotowym, tj. ustawą, a więc bezprawnie. Konsekwencją bezprawności postępowania TP S.A. jest pozbawienie konsumentów prawa do korzystania ze świadczeń odpowiadających treści istniejących między stronami umów.

Zachowanie wymaganej staranności przy planowaniu inwestycji o tak szerokiej skali, jaką stanowiła zmiana struktury obsługi klienta w TP S.A., należy ocenić z punktu widzenia doświadczenia życiowego i kwalifikacji przedsiębiorcy, które powinny gwarantować konsumentom odpowiedni poziom usług i pewność zachowania praw. Obiektywnym wzorcem – miernikiem owej staranności powinna być treść zaciągniętych zobowiązań, oczekiwania klientów oraz profesjonalne rozplanowanie działań w czasie i z odpowiednią ilością zaangażowanych osób. **Negatywny efekt działań Spółki odzwierciedlony zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym wykazuje, iż z punktu widzenia profesjonalnego charakteru działalności Spółka nie wykonała cięższych a niej obowiązków, zgodnie z zasadami pewności i bezpieczeństwa obrotu gospodarczego, w zakresie wymaganych od profesjonalisty fachowości i rzetelności. Brak zachowania wymaganej równowagi i staranności skutkuje bezprawnością działania, która w granicach stawianych Spółce zarzutów kwalifikuje dane działanie jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów, w opisanym niżej zakresie.**

Prezes Urzędu stwierdził również, iż przy ocenie adekwatności przedłożonych przez Spółkę badań opinii publicznej, podkreślenia wymaga, iż zakres badań – dotyczący zadowolenia klientów ze świadczonych usług – nie pokrywa się z zakresem prowadzonego postępowania. Walory jakościowe usług telefonicznych dostarczanych w ramach umów zawieranych z Telekomunikacją Polską S.A. nie stanowią przedmiotu zarzutów stawianych przez Prezesa Urzędu, a zatem jako takie nie mogą podlegać adekwatnej ocenie w ramach niniejszych rozważań. Rekomendacja Telekomunikacji Polskiej S.A. przez 51 – 61 % abonentów Spółki, jakkolwiek mogąca przekładać się na zadowolenie kierownictwa Spółki, nie powinna stanowić poświadczenia dla akceptacji mających obecnie miejsce bezprawnych praktyk. Dla działań Spółki zasadnicze znaczenie powinny mieć porównywalne parametry, mianowicie wskaźniki wzrostu lub spadku reklamacji i skarg, które stanowią bezpośrednie odzwierciedlenie zadowolenia klientów Spółki. Badania ośrodków opinii publicznej bazujące na ocennych wskaźnikach procentowych nie stanowią bezpośredniego przełożenia na sytuację, w której przedmiot analizy (postępowania) stanowią konkretne zarzuty. Przedmiotem postępowania prowadzonego przez Prezesa Urzędu są zarzuty bazujące na argumentach węższego procenta „respondentów” – tj. tych abonentów, którzy w ramach wykonywania umów mieli do czynienia z nieprawidłowościami uruchamiającymi potrzebę kontaktu z pracownikami operatora, tj. tych, którzy poruszali się w ramach ustanowionych w celu obsługi klienta strukturach modelu obsługi klienta Telekomunikacji Polskiej S.A.

### **Zbiorowe interesy konsumentów**

Wszczęcie postępowania przed Prezesem Urzędu, z tytułu naruszenia art. 23 a ust. 1 ustawy wiąże się ze stosowaniem przez przedsiębiorcę bezprawnych praktyk, godzących w zbiorowe interesy konsumentów.

W świetle zebranych przez Prezesa Urzędu materiałów dowodowych nie ulega wątpliwości, iż w wyznaczonym zakresie **postawione zarzuty kwestionują praktykę postępowania Spółki, zapoczątkowaną w momencie wdrożenia nowego systemu Zarządzania Relacjami z Klientami, nie natomiast pojedyncze-incydentalne przypadki postępowania Spółki.** Sposób wdrożenia tak szeroko zakrojonej inwestycji, o rewolucyjnym znaczeniu zarówno dla funkcjonowania Spółki, jak też sposobu utrzymywania relacji abonent – Telekomunikacja Polska S.A., ma fundamentalne znaczenie dla oceny efektywności

zastosowanych mechanizmów, podlegających ocenie Prezesa Urzędu w toku postępowania, z punktu widzenia zbiorowych interesów konsumentów.

W ramach prowadzonych czynności mechanizm działania Spółki został przeanalizowany poprzez porównanie teoretycznych założeń funkcjonowania systemu CRM do ich praktycznych rezultatów, z punktu widzenia wykonywania zobowiązań Spółki w stosunku do abonentów. Celem analizy było dokonanie rzeczowych ustaleń umożliwiających ocenę postępowania Spółki. Poszczególne przypadki skarg abonentów (załączonych do materiału dowodowego), potwierdzanych częstokroć sygnałami otrzymywanymi od organów i instytucji zajmującymi się ochroną konsumentów (obywateli) stanowią jedynie *egzemplifikację praktyki*, która w rzeczywistości odzwierciedla przyjęte w teorii założenia.

W trakcie postępowania Prezes Urzędu przeanalizował, czy praktyka przedsiębiorcy stanowi naturalną konsekwencję wdrażanych nowości techniczno-organizacyjnych, czy też nieprawidłowości (nieprzewidziane na etapie tworzenia założeń funkcjonowania systemu i rozłożenia w czasie zadań) są rezultatem nienależytego przygotowania systemu, co z kolei wpłynęło na stosowanie bezprawnej praktyki naruszającej interesy konsumentów. W wyniku przeprowadzonych czynności, jak też uzyskanych wyjaśnień Prezes Urzędu uznał, iż zakrojone na szeroką skalę nieprawidłowości w działaniach Spółki *uniemożliwiły konsumentom wykonywanie ich praw oraz dochodzenie roszczeń, potwierdzając skalę oraz bezprawność praktyki Telekomunikacji Polskiej S.A.*

Wbrew twierdzeniom Spółki w omawianym przypadku nie jest możliwe przyjęcie, iż przedmiotem postępowania Prezes Urzędu uczynił nie – zbiorowy interes, a jedynie sumę indywidualnych konsumentów, możliwą do zidentyfikowania, a ponadto mającą incydentalne znaczenie. Przyjęte dla celów postępowania skargi i sygnały abonentów stanowią bowiem jedynie namacalną „materię”, odzwierciedlającą skalę i powtarzalność problemów, poświadczających bezprawność praktyki. Znaczenie zasadnicze dla uzasadnienia *ratio legis* ochrony „zbiorowych interesów konsumentów” ma natomiast przełożenie poszczególnych kwestii będących przedmiotem postępowania na zagadnienie autonomii interesów określonych grup konsumentów, m.in. w tym kontekście podejmowanych przez Prezesa Urzędu działań prewencyjnych<sup>6</sup>.

Znaczenie pojęcia „ochrony konsumentów”, z art. 1 ust. 1 ustawy (zatem *a contrario* – pojęcia zbiorowości) będąc przedmiotem rozważań Sądu Najwyższego, zostało przez ten Sąd zidentyfikowane w kontekście funkcjonalności ustawy antymonopolowej, uzasadniającej zakres działań podejmowanych na rzecz ochrony konsumentów przez Prezesa Urzędu. Zgodnie z twierdzeniami Sądu Najwyższego „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”<sup>7</sup>.

Należy zatem jednoznacznie stwierdzić, iż w przedmiotowym postępowaniu działanie Telekomunikacji Polskiej S.A., potwierdzone zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym stanowi przejaw bezprawnej praktyki Spółki zagrażającej i naruszającej interesom zbiorowym konsumentów, której odzwierciedleniem są postawione Spółce zarzuty.

Prezes Urzędu nie znajduje potwierdzenia dla argumentów Spółki, jakoby zarzuty: uniemożliwienia abonentom dochodzenia ich praw i korzystania z opłaconych usług,

---

6 E.Łętowska, Zarys prawa. Prawo umów konsumenckich, Wyd. C.H. Beck, s.585

7 wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01

stanowiły duże uogólnienie błędów. Wskazanie szeregu przykładowych (potwierdzonych przez organy zajmujące się ochroną praw konsumentów) nieprawidłowości i niezadowolenia ogromnej ilości abonentów ze sposobu postępowania Telekomunikacji Polskiej S.A. wobec nich stanowi bowiem wyraźne potwierdzenie bezprawnego postępowania Spółki z punktu widzenia ciążących na niej obowiązków, z tytułu prowadzonej działalności usługowej. Należy natomiast potwierdzić argument Spółki, iż zarzuty postępowania stanowią odzwierciedlenie (spotęgowanych) niejasności, których kumulacja przełożyła się ostatecznie na bezprawną praktykę, zapoczątkowaną w IV kwartale 2003 r.

Prezes Urzędu nie znajduje również podstaw do twierdzenia, iż zaistniałe nieprawidłowości zostały wyeliminowane, na co wskazują bieżące skargi konsumentów, jak też m.in. zeznania świadków strony złożone na rozprawie w dniu 17 marca 2004., prezentujące wdrażane wciąż działania naprawcze systemu. Wobec powyższego nie podzielono stanowiska Spółki, w świetle którego nie istnieje zagrożenie naruszenia interesów konsumentów w przyszłości. W tym zakresie podkreślenia wymaga, iż sam fakt podejmowania działań stabilizacyjnych przez Spółkę nie eliminuje zasadności i celowości postawienia Spółce zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W sytuacji podejmowania przez Telekomunikację Polską S.A. następujących po sobie działań naprawczych Prezes Urzędu nie jest bowiem w stanie stwierdzić, jak dodatkowe działania w zakresie „usprawniania” organizacji obsługi klienta wpłyną na interesy klientów, w sytuacji przedłużających się trudności abonentów w realizowaniu swoich praw. Niezaprzeczalnym faktem jest bowiem, iż Spółka nie wyklucza dalszych zmian, twierdząc, iż modyfikacja systemu jest procesem ciągłym, a wszelkie rozwiązania podpowiada codzienna praktyka.

Mając na względzie bezpieczeństwo ekonomiczne i prawne konsumentów, w aspekcie bezprawności działań oraz niestabilności systemu CRM, Prezes Urzędu uznał za konieczne wydanie decyzji stwierdzającej stosowanie przez Telekomunikację Polską S.A. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Zakres zarzutów**

W toku postępowania nie podlegały kwestionowaniu przez Prezesa Urzędu schematy poszczególnych procesów: zarządzania kontaktami dla klientów indywidualnych, zarządzania zamówieniami na usługi, realizacji przeniesienia dla klientów indywidualnych, obsługi uszkodzeń dla klientów indywidualnych oraz postępowania reklamacyjnego dla klientów indywidualnych. Procedury te stanowią uzgodnione, skorelowane z całą Platformą Informatyczną schematy, na którą składają się zintegrowane systemy i aplikacje. Nie jest zadaniem Prezesa Urzędu ingerowanie w przyjęte mechanizmy modelu, a jedynie ich ocena z punktu widzenia wdrożenia i poprawności funkcjonowania. Stąd poza zakresem rozważań Prezesa Urzędu pozostały procesy techniczne i *stricte* organizacyjne, rządzące obsługą modelu CRM. Znaczenie kluczowe dla oceny zasadności stawianych zarzutów miał jedynie aspekt przełożenia teoretycznych założeń na praktyczne zastosowanie, przy każdym z podlegających ocenie elementów systemu.

## **I. Uniemożliwianie abonentom dochodzenia ich praw**

### **Ograniczenie możliwości fizycznego kontaktu z pracownikami Spółki**

Zgodnie z założeniami systemu głównym kanałem kontaktu Spółki z klientem jest kontakt telefoniczny – przez Błękitną Linie. Dodatkową formą kontaktu stanowi możliwość

osobistego komunikowania się z pracownikami Spółki, w zależności od pożądanego zakresu informacji.

Z punktu widzenia rozstrzygnięcia problemów wynikających ze stosunku umownego pomiędzy Spółką a klientem, realizacja funkcji kompleksowej obsługi posprzedażowej została powierzona 24 Punktom Obsługi Klienta, rozmieszczonym na terenie całego kraju. Analizując zapotrzebowanie klientów na bezpośredni kontakt z dostawcą usług telekomunikacyjnych, aktualny stan w zakresie POK-ów wydaje się nie spełniać założeń Spółki w zakresie jedynej możliwej formy bezpośredniego kontaktu z doradcami na etapie obsługi posprzedażowej.

Sprzeciw konsumentów budzi fakt likwidacji wielu placówek operatora, których wcześniejsze umiejscowienie pokrywało się z większymi miejscowościami Polski, co zaspokajało faktyczne zapotrzebowanie klientów na kontakt z operatorem. Mimo pozostawienia 24 POK-ów nie pozostawiono konsumentom rzeczywistego prawa wyboru co do form kontaktu, a tym samym pozbawiono możliwości faktycznego dochodzenia roszczeń. Znaczna część abonentów rezygnuje z bezpośredniego kontaktu z pracownikami Spółki, wobec faktu nie istnienia żadnego punktu obsługi na terenie wielu miejscowości.

Dowód:

stanowisko URTIP z dnia 12 marca 2004 r.- karty 1964-1965,  
pisma od posłów i senatorów – karty 733, 734, 1911, 1915-1916, 1925-1931,  
stanowisko Rzecznika Praw Obywatelskich wraz z załączonymi skargami z dnia 26 marca 2004 r. – karty 2024-2077,  
stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów w Kutnie z dnia 17 marca 2004 r.-karty 2011-2013,  
przykładowe skargi konsumentów: Iwona Golec-karty 269-270, Piotr Wójcik-karty 298-301, Janusz Krok-karty 343-348, Alicja Dolecka karty 353-354, Teresa Olkiewicz-karty 361-363, Krystyna Iwanowska-karta 364, Marek Pikulski-karta 380, Jerzy Radoniewicz-karty 487-488, Andrzej Mioduszewski- karta 508, Krzysztof Stojanowski-karty 649-650, Krzysztof Polek-karty 1334-1335, Artur Gawel-karty 1336-1337, Paweł Bednarski-karty 1348-1349, Michał Zając-karta 1373, Alina Zuzanna-Woźniak-karty 1383-1384, Wojciech Mieszkowski-karta 1386, Barbara Baziewicz-karty 1399-1340, Igor Gilowski-karta 1499, Krystyna Dzierżanowska-karty 1501-1503, Jerzy Piorunek-karty 1518-1520, Urszula Ruszkowska-karty 1571-1574, Grażyna Klimkiewicz-karty 1621-1622, Andrzej Przepiórkowski-karty 1648-1654, Krystyna Kasperek-karty 1691-1693, Wanda Bilnik-karty-1769-1770, Mariusz Świder-karty 1789-1793

Należy podkreślić, iż porównanie systemu wprowadzonego przez Spółkę do standardów europejskich nie może stanowić wyznacznika analogicznych działań podejmowanych przez operatora krajowego, szczególnie w aspekcie ilości abonentów oraz pozycji, jaką na rynku telekomunikacyjnych usług powszechnych posiada TP S.A. Brak odniesienia do realiów krajowych, jak też do szczególnego zapotrzebowania klientów Spółki wyklucza możliwość skutecznego argumentowania zakresu podjętych działań. Jednocześnie, z punktu widzenia rozmieszczenia „ciężaru i nasilenia” form kontaktu z klientami, ustanowienie odpowiadającego realiom środowiskowym konkretnego systemu obsługi klienta przez danego przedsiębiorcę powinno być odzwierciedleniem preferencji samego klienta, połączonym z faktycznym udostępnieniem i sprawnym, skorelowanym funkcjonowaniem wszystkich alternatywnych kanałów kontaktu, umożliwiających danemu abonentowi swobodny wybór najbardziej mu odpowiadającego. Przywołanie doświadczeń operatorów zagranicznych nie znajduje ekwiwalentnego przełożenia nie tylko na realia, ale i preferencje klienta polskiego, co też powinno całkowicie dyskwalifikować dopuszczalność

bezpośredniego odwoływania się do systemów dowolnie wybranego przez Spółkę kraju. Funkcjonalność i rozmieszczenie form kontaktu klienta z operatorem w poszczególnych krajach jest bowiem bezpośrednią konsekwencją świadomości klienta oraz wydajności współistnienia zaplanowanych kanałów kontaktu. Na obecnym etapie rozwoju prawodawstwa oraz promowania świadomości konsumenta polskiego, nie jest możliwe stawianie równości oraz tożsame traktowanie konsumenta polskiego z konsumentem „europejskim”. Tym samym niezasadne jest również uznanie, iż z doświadczeń operatorów europejskich wynika, jakoby zapotrzebowanie na kontakt osobisty dotyczyło głównie etapu pozyskania nowego klienta, które to czynności mogą być załatwiane w specjalnie powołanych do tego punktach (Telepunkty, POS-y), szczególnie mając na względzie wykazane zapotrzebowanie klientów na kontakt osobisty (bez względu na etap kontaktu). Spółka wskazała bowiem jednoznacznie, iż dla klienta polskiego ten kanał kontaktu ma znaczenie priorytetowe.

Nie można również uznać za ekwiwalentne przywołania przez Spółkę rozwiązań przyjętych przez przedsiębiorców działających w sektorach innych niż sektor telekomunikacyjny. Sprawne funkcjonowanie tego typu systemów może jedynie służyć jako wyznacznik rzetelnego działania przedsiębiorcy, którego efektem jest osiągnięcie wysokiego poziomu satysfakcji klientów oraz nieprzerwane działanie umożliwiające wzajemne wykonywanie praw i obowiązków stron danego typu umowy. Tego typu doświadczenia wykazują systemy funkcjonujące u operatorów telefonii mobilnej działających na terenie Polski. Należy jednocześnie jedynie nadmienić, iż u tych przedsiębiorców funkcja obsługi klientów jest proporcjonalnie rozłożona, a klient może uzyskać kompleksową obsługę i informację z zakresu wszelkich usług świadczonych przez operatora. Równocześnie w szeregu kwestiach abonent może zwrócić się z problemem nie tylko do firmowego salonu, ale również do autoryzowanych przedstawicieli świadczących usługi w nieco węższym, choć nadal posprzedażowym zakresie.

Uzasadniając rozmieszczenie POK-ów Spółka argumentuje również, iż zasadnicze znaczenie ma umiejscowienie POK-ów w bliskiej odległości od węzłów komunikacyjnych, co jednakże dla klientów mieszkających w miejscowościach, w których takich punktów nie ma, nie stanowi rozwiązania efektywnego. Dla niektórych klientów dotarcie do innego miasta w celu załatwienia spraw, których często nie da się rozstrzygnąć telefonicznie, bądź też w przypadkach awarii i wyłączenia telefonu nie jest możliwe z punktu widzenia ekonomicznego lub organizacyjnego. Również przywołanie przez Spółkę wymogu zachowania spójności i sprawności organizacyjnej przy powstaniu konieczności szkolenia pracowników, w razie dokonywania zmian – jako uzasadnienia do przyjętego rozwiązania – nie może być traktowane jako zadowalające. Przyjęcie obecnego modelu CRM z obecną strukturą, stanowiącego rezultat ogromnego wysiłku i pracy nie powinno zakładać kolejnych zmian, które uzasadniałyby konieczność bliskiego rozmieszczenia POK-ów i Telecentrów. Tego typu potencjalne założenia sugerują jedynie brak rozsądnego rozplanowania całego systemu, powodując zachwianie bezpieczeństwa ekonomicznego konsumentów.

Przedstawione przez Spółkę statystyki wskazują wyraźnie na ogromne zapotrzebowanie klientów na bezpośredni kontakt z pracownikami Spółki, stawiając tę formę kontaktu na pierwszym miejscu według potrzeb i oczekiwań. Argumentacja Spółki, jakoby wprowadzenie wypadkowej dwóch form kontaktu (automatycznej i telefonicznej) stanowiło skuteczną alternatywę dla istniejących wcześniej Biur Obsługi Klienta (zapewniających kontakt bezpośredni) wydaje się zatem chybiona. Spółka wykazała m.in., iż dziennie doradcy Błękitnej Linii odbierają ok. 100.000 połączeń, co stanowi jasne odzwierciedlenie zapotrzebowania na informację. Przy obecnym rozłożeniu i ograniczonej dostępności POK-ów liczba klientów odwiedzająca pracowników Spółki wynosi ok. 6 tysięcy dziennie. Nie sposób ocenić ile osób skorzystałoby z tej drogi kontaktu, niejako uwalniając kanał telefoniczny, gdyby kanał osobistego kontaktu był powszechnie dostępny. Liczba osób



„załatwionych” klientów nie stanowi jednak prostego odzwierciedlenia liczby osób, które w celu załatwienia swoich spraw do punktów się udają.

Dla zaspokojenia opisanych potrzeb klientów celowe i zasadne jest zorganizowanie punktów zapewniających osobisty kontakt co najmniej w każdym większym mieście; tylko taka forma nasilenia kontaktu stanowi bowiem realny środek poszanowania wyboru konsumenta. Aktualny stan w zakresie POK-ów wydaje się bowiem nie spełniać założeń Spółki w zakresie przypisania tym jednostkom funkcji jedynej możliwej formy bezpośredniego kontaktu z doradcami na etapie obsługi posprzedażowej. Nie stanowi jednocześnie rozwiązania problemu fakt, na który powołuje się Spółka twierdząc, iż przewidując duże zainteresowanie formą kontaktu osobistego przewidziano możliwość wykorzystania Telepunktów i POS-ów nie tylko do celów sprzedażowych, ale także obsługi posprzedażnej (dowód: pismo TP S.A z dnia 5 lutego 2004 – karty 801-874). Punkty te, zgodnie z opisem są bowiem powołane do sprzedaży produktów i usług, a udostępnienie możliwości złożenia w tych punktach reklamacji lub skargi, jak też zainstalowanie w tych punktach telefonów umożliwiających kontakt z Błękitną Linią nie wyczerpuje funkcji, jakie spełniają typowe punkty obsługi klienta, jako punkty informacyjno-usługowe. Jednocześnie argumentacja Spółki wyraźnie potwierdza ogromne zapotrzebowanie klientów do zapewnienia osobistego kontaktu z pracownikami spółki, pomimo iż zadania tego w praktyce nie wykonuje. Przywołanie zatem liczby prawie 300 punktów, w których klient może się kontaktować bezpośrednio z pracownikami TP S.A., z których de facto jedynie 24 POK-i pełnią funkcję szeroko pożądaną obsługi posprzedażnej, nie stanowi zatem realizacji obowiązku zachowania należytej staranności w zakresie poszanowania oczekiwań klientów oraz racjonalizacji inwestycji..

Należy jednocześnie nadmienić, iż w żadnym źródle informacji, na które powołała się TP S.A. opisując kampanię informacyjną skierowaną do klientów, nie było zamieszczonej informacji o funkcjonowaniu oraz rozmieszczeniu POS-ów, zatem można uznać, iż o ich istnieniu większość klientów nie wie (co przekłada się na skromną liczbę 180 klientów dziennie odwiedzających istniejące 113 POS-ów), adresy *Back Office* (jedynie pięciu z nich – które w założeniu mają stanowić trzecie źródło kontaktu osobistego) zostały natomiast podane jedynie w placówkach 24 POK-ów. W tym miejscu podkreślenia wymaga jednocześnie niekonsekwencja w wyjaśnieniach Spółki, która raz podaje *Back Office* jako jedno z trzech źródeł kontaktu osobistego (s. 24 wyjaśnień Spółki z dnia 5.02.2004 r.), innym razem z kolei wskazuje, iż Centrum Relacji z Klientami zapewnia jedynie wsparcie operacyjne (s. 8 i 37 wyjaśnień Spółki z dnia 5.02.2004 r.), nie należy natomiast do jednego z ośmiu kanałów kontaktu, bowiem w rzeczywistości punkty te nie przyjmują bezpośrednio klientów. Dla każdego z pięciu istniejących obszarów Relacji z Klientami bezpośredni kontakt z pracownikami Spółki możliwy jest tylko w Punktach Obsługi Klienta.

Dowód:

zeznania świadków Spółki na rozprawie w dniu 17 marca 2004 r. – karty – 1993-1997

Wobec wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu stwierdził, iż konieczne jest przyjęcie przez Spółkę rozwiązania, w którym punkty pełniące rolę Centrów Wiodących i Partnerskich, w których znajdują się pracownicy merytoryczni Spółki, umożliwiłyby bezpośrednie wizyty klientów nie tylko dla zgłoszenia reklamacji czy skargi, ale również dla uzyskania porady, rzetelnej informacji, ale także posiadały kompetencję do podejmowania wiążących decyzji w stosunku do konsumentów. W tym zakresie konieczne jest również zapewnienie dostępu pracowników tych punktów do centralnego systemu informatycznego. Niezbędne jest również

podjęcie szerokiej kampanii informacyjnej (w drodze pisemnej) skierowanej do wszystkich klientów Spółki, w której należy zamieścić kompleksową informację o możliwych źródłach kontaktu ze Spółką i zakresie wyszczególnionych zadań.

Przy udostępnianiu informacji i oferowaniu sprzedaży istotną rolę przypisano również kanałowi komunikacji elektronicznej, ustanawiając go jednym z kanałów kontaktu z klientem. Spółka wskazała, iż każda osoba odwiedzająca serwis internetowy Telekomunikacji Polskiej S.A. może wysłać pytanie za pośrednictwem umieszczonego w serwisie formularza. Zakres zadań, jakie obecnie można poruszyć w drodze wysyłanego formularza nie pokrywa się jednak z zakresem zapotrzebowania klientów w płaszczyźnie obsługi posprzedazowej.

Mając na względzie ogromne zapotrzebowanie klientów na szybkie realizowanie roszczeń, jak też na udostępnienie szeregu źródeł umożliwiających załatwienie pożądanych spraw Prezes Urzędu uznał za konieczne nakazanie Spółce stworzenia możliwości zgłaszania za pomocą formularza elektronicznego reklamacji, skarg, awarii telefonu oraz przeniesienia linii. Rozbudowa formularza o wspomniane funkcjonalności ma szczególne znaczenie z punktu widzenia zapewnień Spółki o braku ograniczeń co do struktur reklamacyjnych (zeznania strony), jak też co do założenia alternatywności korzystania z istniejących źródeł kontaktu.

### **Brak możliwości (istotnie ograniczona możliwość) kontaktu w ramach kanału z Błękitną Linia**

Pomimo zapewnień Spółki wskazujących na chwilowe problemy z odbieralnością połączeń przez pracowników Błękitnej Linii, klienci Spółki skarżą się na długi okres oczekiwania na połączenie, zarówno w dzień, jak też w nocy. Faktem jest, że odbieralność połączeń polepszyła się, jednakże zbyt daleko idące są twierdzenia, jakoby problem został wyeliminowany. Brak możliwości efektywnego kontaktu, jak też długi okres oczekiwania nie może powodować sytuacji, w której nierealizowane lub nienależycie realizowane są prawa konsumentów, którym istotnie ogranicza się możliwość efektywnego kontaktu z pracownikami Spółki.

#### Dowód:

stanowisko Stowarzyszenia Konsumentów Polskich z dnia 12 marca 2004 r.  
stanowisko URTIP z dnia 12 marca 2004 r.- karty-1964-1965,  
stanowisko miejskiego rzecznika konsumentów w Kielcach z dnia 18 grudnia 2003 r. – karty 731-732,  
pisma od posłów i senatorów – karty 733, 734, 1911, 1915-1916, 1954-1960,  
stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów w Kutnie z dnia 17 marca 2004 r. karty 2011-2013,  
przykładowe skargi konsumentów: Tomasz Marciniak-karty 6-7, Sławomir Komarnicki-karty 315-319, Ewa Rutkowska-karty 626-627, Tadeusz Szewczyk-karty 642-648, Radosław Plutecki-karta 664, Adam Kurc-karta 718, Jerzy Sikora-karty 1401-1408, Maria Kozłowska-karty 1504-1508, Andrzej Eilmes-karty 1509-1510, Andrzej Wojciechowski-karty-1530-1531, Maria Czerniak-karty 1534-1535, Urszula Ruszkowska-karty-1571-1574, Jacek Dąbrowski-karty 15761578, Zofia Dziembaj-karty 1607-1620a, Jan Krzysztof Sitarski-karty 1657-1661, Ryszarda Szafińska-karty 1763-1767, Paweł Dołgolewski-karty 1800-1808, Stanisław Maciak-karty 1812-1816, Małgorzata Wojciechowska-karta 1855

Konieczność zapewnienia nieograniczonego dostępu do doradcy w Telecentrum, w sytuacji wprowadzenia z założenia telefonicznego centrum obsługi jest niezaprzeczalna i niezbędna do zapewnienia konsumentom skutecznego dochodzenia ich praw. W sytuacji ograniczonej możliwości wyboru między istniejącymi źródłami kontaktu istotnym jest zapewnienie, by kontakt za pośrednictwem Błękitnej Linii został zoptymalizowany dla potrzeb klientów, szczególnie w okresach nasilenia potrzeb, tj. w okresach fakturowania. Z tego względu Prezes Urzędu uznał za niezbędne nakazanie Spółce dokonanie reorganizacji systemu w zakresie zapewniającym taką ilość doradców, i takie rozłożenie stanowisk, by zapewnić efektywność i pełne korzyści z funkcjonowania systemu.

Przedstawiając średnie wskaźniki jakości obsługi Spółka wskazała na okres od 29 grudnia 2003 r. do 25 stycznia 2004 r., zatem okres po trzech miesiącach od początku uruchamiania systemu CRM na terenie kraju (po rocznym etapie pilotażowym). Z analizy zestawienia wynika, iż w badanym okresie odbieralność połączeń w ciągu 20 sekund w stosunku do wszystkich odebranych połączeń, zgodnie z obowiązującymi standardami, wyniosła 27%, natomiast w średnim tygodniowym wykresie – 48%.

Zgodnie z § 3.2 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 22 stycznia 2004 r. w sprawie szczegółowego katalogu usług powszechnych oraz szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług powszechnych (Dz.U. z 2004 r., Nr 16, poz. 158) usługi powszechne powinny być świadczone z zachowaniem wskaźników jakości i dostępności nie gorszych niż określone w załączniku nr 1 do rozporządzenia. Zgodnie z niniejszym załącznikiem czas oczekiwania na uzyskanie połączenia z numerami usług świadczonych z udziałem personelu operatora powinien wynosić 20 sekund. Mimo wskazania w rozporządzeniu, iż cytowany wskaźnik oblicza się od dnia 30 kwietnia 2004 r., istotne w tej mierze jest jednak przytoczenie fragmentu uzasadnienia do projektu rozporządzenia, które przy określaniu zakresu powinności operatorów w sposób istotny weryfikuje zasadność owego okresu przejściowego. W świetle tekstu dokumentu dłuższe *vacatio legis* w stosunku do trzech wskaźników jakości i dostępności zostało podyktowane złożonym w tym przedmiocie przez Telekomunikację Polską S.A. (w ramach uzgodnień środowiskowych) postulatem. Zgłoszenie postulatu wynikało z faktu, iż TP S.A. – jako operator o pozycji znaczącej w większości województw – powinien mieć czas do wypracowania możliwości technicznych umożliwiających przeprowadzenie pomiarów tych wskaźników, oraz ich bieżący monitoring. Według przedstawicieli Spółki takie możliwości miały istnieć dopiero od momentu zakupu nowej platformy, tj. od połowy 2004 r. Zatem, pomimo wprowadzenia *vacatio legis* na obliczanie cytowanych wskaźników, wobec ich wyznaczenia przez Spółkę należy jednoznacznie przyjąć, iż Spółka będąc w posiadaniu możliwości technicznych do ich obliczenia, tym bardziej powinna się do nich dostosować. Ponadto należy przypomnieć, iż w okresie obowiązywania (uchylonego ww. regulacją) rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 19 grudnia 2002 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług powszechnych (Dz.U. nr 234, poz. 1972), mimo braku istnienia ww. wskaźników jakości, Spółka przyjęła na siebie dobrowolne zobowiązanie w cytowanej treści. Przyjmując wskaźnik odbieralności połączeń w ciągu 20 sekund w stosunku do wszystkich odebranych połączeń, Spółka ukształtowała swoje zobowiązanie wobec konsumentów na ustalonym w opracowywanym rozporządzeniu poziomie, ustanawiając go treścią swojego świadczenia.

Nie ulega wątpliwości, iż cytowany wskaźnik wyznacza standard świadczenia usług powszechnych, i jako taki stanowi źródło oceny wykonywania obowiązków przez Spółkę. Według wyznaczonego standardu zasadą powinna być zatem 100% odbieralność połączeń w wyznaczonym czasie 20 sekund. Należy wobec tego uznać za niedopuszczalne akceptowanie wskaźników o tak obniżonych wartościach, jakie przedstawia Telekomunikacja Polska S.A. Fakt zaistnienia tak poważnych braków wyraźnie udowadnia, iż obecne zorganizowanie

systemu CRM nie stanowi rozwiązania optymalnego, wobec czego nie gwarantuje zachowania praw konsumentów zgodnie z wyznaczonym w tym celu standardami jakości.

### **Brak ciągłości w prowadzeniu spraw**

Spółka przedstawiła informacje, z których wynika, iż każdy klient ma możliwość monitorowania realizacji swojej sprawy za pośrednictwem Błękitnej Linii. Doradca klienta może bowiem każdorazowo, na podstawie danych zawartych w systemie udzielić klientowi informacji, na jakim etapie realizacji znajduje się jego sprawa. Z sygnałów otrzymanych przez Prezesa Urzędu wynika jednakże, iż mimo opracowanego w tym celu systemu informatycznego (CRM PeopleSoft), na obecnym etapie realizacji system nie funkcjonuje solidnie. Braki systemowe przekładają się na nienależyte realizowanie telefonicznych zgłoszeń, zamówień, reklamacji, czy skarg abonentów.

Należy podkreślić, iż niepokojące dla Prezesa Urzędu są otrzymywane sygnały, iż w wyniku braku efektywności działania pracowników Spółki, jak też nieznamomości obsługi systemu informatycznego, nie odnotowuje się zgłoszeń określonych roszczeń abonentów, bądź też odnotowuje się je w sposób niewłaściwy. Częstym efektem takich braków jest długie oczekiwanie na realizację danego „zgłoszenia” (w rozumieniu wszelkich roszczeń) co powoduje kolejne próby połączeń abonentów z Błękitną Linia, w celu ponownego ich odnotowania.

#### Dowód:

ustalenia zespołów kontrolnych URTIP, przedstawione w stanowisku z dnia 10 marca 2004 r. – karty 1961-1963

Brak znajomości przez pracowników Telecentrum sprawy danego abonenta sprawia, iż *de facto* pracownik nie okazuje się pomocny, ponieważ nie jest mu znany stan faktyczny dzwoniącego. Jednocześnie konsumenci nie są świadomi, iż każda z odnotowywanych spraw ma swój indywidualny numer, na który dany abonent dzwoniąc na Błękitną Linia może się powołać, co też ułatwi jej odnalezienie. Zatem częstokroć dopiero przy kolejnym kontakcie z Błękitną Linia takowy numer jest prezentowany abonentowi.

Konsekwencją ogólnego chaosu przy rozpatrywaniu „zgłoszeń” abonentów jest utrzymywany przez Spółkę stan niezgodny z realiami, co z kolei powoduje kumulację roszczeń, utrudnienia w realizowaniu praw konsumentów, jak też niemożliwość efektywnego korzystania z usług.

Częstym przypadkiem nieprawidłowości sygnalizowanym przez konsumentów jest również fakt nie odnotowywania przez pracowników Telecentrum telefonicznych reklamacji, co powoduje, iż wbrew oczekiwaniom nie nadaje im się właściwego trybu. Wobec złożenia telefonicznej reklamacji, konsumenci przekonani o spełnieniu warunków umożliwiających wstrzymanie się z zapłatą za kwestionowane wartości faktur powstrzymują się od ich płacenia, zgodnie z § 40 Regulaminu świadczenia telekomunikacyjnych usług powszechnych przez TP S.A. W wyniku braku odnotowania reklamacji konsumentom przesyłane są wezwania do zapłaty, a tym samym – podejmowane niezasadne działania windykacyjne.

Pośrednią konsekwencją braku rejestrowania wszelkich telefonicznych interwencji „zgłoszeń” jest również (w świetle sygnałów konsumentów) nie realizowanie zamówień na usługi, jak też brak obiecanej reakcji ze strony pracowników Spółki, mimo zapewnień o oddzwonieniu do abonenta. Podobne zapewnienia dotyczą również szybkiej reakcji na złożoną wcześniej reklamację lub skargę, na realizację instalacji telefonu, sprawdzenie stanu technicznego łączy lub urządzenia końcowego. Składane telefonicznie deklaracje nie znajdują

poparcia w rzeczywistości, a przy ponownym kontakcie zdarza się, że pracownik mający wgląd w sprawę danego abonenta nie posiada informacji, o których wcześniej zapewniano dzwoniącego.

Dowód:

zeznania świadków Prezesa Urzędu na rozprawie w dniu 19 marca 2004 r.– karty 2001-2010,  
stanowisko Stowarzyszenia Konsumentów Polskich z dnia 12 marca 2004 r. – karta 1968,  
stanowisko Rzecznika Praw Obywatelskich wraz z załączonymi skargami z dnia 26 marca 2004 r. – karty 2024-2077,  
stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów w Kutnie z dnia 17 marca 2004 r. - karty 2011-2013,  
przykładowe skargi konsumentów: Pelagia Dąbrowska-karty 52-56, Andrzej Rogalski-karta 272, Jerzy Bartman-karty 320-321, Alicja Dolecka-karty 353-354, Magdalena Flis-Pierzchała-karty 355-360, Bartosz Nowicki-karty 1463-1471, Arkadiusz Kopeć-karty 1588-1590, Jerzy Dagilis-karty 15911592, Jan Krzysztof Sitarski-karty 1657-1661, Jacek Iwański-karty-1732-1735

Wobec deklaracji Spółki, iż w Telecentrach pracę wykonują pracownicy merytoryczni, a ponadto wielokrotnie przeszkoleni (szkolenia odbywają się w zależności od potrzeb), nie sposób wyjaśnić powodu sygnalizowanego chaosu. Jednocześnie poparcia wymaga sygnalizowana przez Spółkę potrzeba ciągłych szkoleń pracowników, w celu osiągnięcia optymalnego rezultatu zapewniającego efektywną i skuteczną pracę Telecentrów.

Z drugiej strony podkreślenia wymaga informacja uzyskana przez Prezesa URTIP w toku prowadzonych działań kontrolnych, z której wynika, iż część pracowników zatrudnionych w Telecentrum jest niedostatecznie doświadczona i przeszkolona, co z kolei przekłada się na błędy w pracy z systemem informatycznym. Problemem w tym zakresie jest również współpraca i przepływ informacji pomiędzy poszczególnymi komórkami TP S.A.

Dowód:

ustalenia zespołów kontrolnych URTIP, przedstawione w stanowisku z dnia 10 marca 2004 r. - karty-1961-1963

**Ze względu na ochronę słabszej strony kontraktu – jaką pozostaje konsument, Prezes Urzędu nie może zaakceptować istniejących obecnie braków i rażących nieprawidłowości, skutkujących znacznym obniżeniem praw konsumentów.** Nie jest również możliwe uznanie obecnego stanu faktycznego jako prawidłowego wobec faktu, iż sygnalizowane braki jedynie pogłębiają nieprawidłowości. Rezultatem chaosu może być w konsekwencji sytuacja, w której kolejna kumulacja roszczeń abonentów spowoduje całkowitą niemoc w zakresie wykonywania ciążących na Spółce obowiązków.

**Brak kontaktu z przełożonymi pracownikami bezpośrednio obsługującymi klienta**

W świetle zgromadzonych informacji niezadowoleni z obsługi abonenci nie mają możliwości złożenia telefonicznej skargi, czy też przeprowadzenia bezpośredniej rozmowy z osobami wyższej rangi w stosunku do pracowników bezpośrednio obsługujących klientów. Pracownicy Błękitnej Linii nie udzielają bowiem żadnych informacji adresowych ani telefonicznych umożliwiających porozumienie się z pracownikami odpowiedzialnymi za nieprawidłowości wynikające z pracy osób niższego szczebla – co sugeruje brak instancji

odwoławczej, jak też nie udostępniają informacji osobowych, do których należy kierować indywidualną skargę na pracownika lub sposób załatwienia danej sprawy. Sposób organizacji systemu, wobec daleko posuniętej anonimowości (brak ścisłego podziału na rejony obsługujące dzwoniących) sprawia wrażenie hermetycznego, nie gwarantującego abonentom bezpieczeństwa i pewności kontraktowej. Wobec braku możliwości zidentyfikowania osób przełożonych – w stosunku do doradców w Telecentrum – klienci mają poczucie jednoinstancyjności w działaniach i braku systemowej odpowiedzialności pracowników.

Dowód:

pismo Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 12 marca 2004 r. – karta 2016,  
pisma od posłów i senatorów – karty 733, 1911,  
stanowisko URTIP z dnia 12 marca 2004 r. – karty 1964-1965,  
stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów w Wieliczce z dnia 11 marca 2004 r. – karty 1971-1972,  
przykładowe skargi konsumentów: Andrzej Dygnarowicz-karta 9, Jacek Dąbrowski-karta 11, Magdalena Wajda-Kamajor-karty-19-21, Waldemar Radmiński-karty 23-24, Halina Bakalarska-karty 40-44, Jan Ludwicki-karty 373-375, Grażyna Sobieraj-Rewucka-karty 495-507, Krzysztof Stojanowski-karty 649-650, Iwona Bella-karty 463-465, Stanisław Stępień-karty 726-727, Barbara Królikowska-karty 1555-1557, Ireneusz Ferczykowski-karty 1741-1742

Wobec faktu, iż procedury reklamacyjne, jak też instrukcje procesów w zakresie reklamacji, skarg, wniosków i listów zostały uregulowane w przepisach wewnętrznych Spółki, Prezes Urzędu nie widzi potrzeby uzasadniania istnienia uprawnień konsumentów do pisemnego dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonywania usług. Właściwe regulacje w tym zakresie zostały zapewnione w randze ustawowej oraz odnośnych aktach wykonawczych. Sprawą podlegającą analizie jest natomiast odwoławczość i dostęp do właściwej informacji w tym zakresie na etapie skarg i reklamacji telefonicznych, w zakresie odpowiedzialności służbowej pracowników oraz hierarchiczności. Zgodnie z informacją wskazaną przez Spółkę niezadowoleni klienci mogą skorzystać z kilku sposobów złożenia skargi. Systematyka procedur skargowych sprowadza się jednak zasadniczo do pisemnego lub telefonicznego sporządzenia zarzutów – na odległość. Bezpośrednia obsługa skarg i wniosków może odbywać się również w wyznaczonych do tego dniach i godzinach w Punktach Obsługi Klienta. Jedynie w takim przypadku klient ma zapewnioną „gwarancję” bezpośredniego dotarcia do pracownika, którego pracę będzie mógł zweryfikować odnosząc się do tożsamości konkretnych osób.

Niepożądanym w odczuciu konsumentów zjawiskiem jest anonimowość, szczególnie w sytuacji, gdy pisemne skargi nie dają żadnego rezultatu, a doradcy w Błękitnej Linii nie informują o osobach odpowiedzialnych za pracę osób na niższych szczeblach. Informowanie konsumentów o możliwości złożenia skargi ustnej poprzez wywieszenie informacji o dyżurach pracowników wyższego stopnia w Punktach Obsługi Klienta nie stanowi spełnienia zapotrzebowania klientów. W aspekcie opisanego wyżej zapotrzebowania na kontakt osobisty, w kontekście rozmieszczenia 24 Punktów Obsługi Klienta na terenie całego kraju, obecne działania wydają się niewystarczające. **W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał za konieczne nakazanie TP S.A. informowania 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 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.

### **Terminowość rozpatrywania reklamacji**

Uzasadnienie Spółki dotyczące wzrostu liczby i opóźnień w rozpatrywaniu reklamacji i skarg nie odniosło się w racjonalny sposób do zaprezentowanych nieprawidłowości. Wykazanie, iż wprowadzanie nowego modelu obsługi klienta odbyło się bez przerwy dla obsługi klienta pomija całkowicie fakt, iż standard obsługi klientów od chwili wdrożenia modelu znacznie obniżono, uniemożliwiając wielu abonentom normalne funkcjonowanie w ramach wzajemnych relacji oraz wykonywanie ich słuszych praw, zgodnie z istniejącymi w tej mierze procedurami. Tym bardziej za zasadny należy uznać zarzut Prezesa Urzędu, iż inwestycja została wdrożona bez zachowania należytej staranności uwzględniającej potencjalne utrudnienia, skutkujące znacznym obniżeniem jakości obsługi klientów w dużym przedziale czasowym, począwszy od października 2003 r. aż do dnia wydania niniejszej decyzji.

Zarzuty stawiane przez Prezesa Urzędu zostały potwierdzone opinią Sekcji Krajowej NSZZ „Solidarność” pracowników Telekomunikacji Polskiej S.A., którzy wyrazili swoje krytyczne uwagi pod adresem działań TP S.A. zwracając się z apelem o pomoc w zahamowaniu zwolnień, których efektem jest m.in. drastyczny spadek zadowolenia i satysfakcji klientów Spółki. Argumentowano, że podział struktury Spółki dla klientów indywidualnych na pięć regionów sprawił, iż każda z lokalizacji obsługuje ok. 2 milionów abonentów, co przekłada się (w zależności od liczby korespondencji) na znaczną liczbę spraw do załatwienia przez pracowników jednej lokalizacji, a zatem w konsekwencji na znaczne opóźnienia.

#### Dowód:

stanowisko Sekcji Krajowej Pracowników Telekomunikacji NSZZ „Solidarność” adresowane do posłów i posłanek oraz do Prezesa Zarządu TP S.A. Marka Józefiaka z dnia 30 stycznia 2004 r. – karty 2088-2091

Obok rażąco nieterminowego reagowania na pisemne i telefoniczne reklamacje i skargi konsumentów, praktyką Spółki jest pozostawianie konsumentów bez jakiegokolwiek reakcji na złożone pisma lub sygnały rejestrowane telefonicznie, jak też brak obiecanego kontaktu telefonicznego pracowników Spółki, mimo składanych konsumentom zapewnień. Potwierdzeniem nieprawidłowości oraz nie wywiązywania się przez Telekomunikację Polską S.A. z ciążących na niej zobowiązań są otrzymywane przez Prezesa Urzędu niepokojące sygnały dotyczące nieprawidłowości i niemocy odczuwanej przez rzeczników konsumentów, urzędy miejskie/powiatowe, którym Spółka nie odpowiada na zgłaszane w swoim imieniu lub imieniu konsumentów interwencje. Wobec braku jakiegokolwiek reakcji na zgłaszane reklamacje i skargi, jak też na zamawiane usługi, konsumentom radykalnie ogranicza się możliwość nieprzerwanego czerpania z korzyści umownych, jak też uniemożliwia normalne funkcjonowanie. Zgodnie z informacją otrzymaną przez Prezesa Urzędu na dzień 16 marca 2004 r. Spółka posiadała wciąż 47 tysięcy zleceń, których czas realizacji przekracza 30 dni, natomiast w lutym było ich 160 tysięcy; obecnie wszystkie zaległe zlecenia są w trakcie realizacji (stanowisko TP S.A. przesłane do Rzecznika Praw Obywatelskich z dnia 16.03.2004 r.)

W rezultacie zaniedbywania praw konsumentów, zarówno sami konsumenci, jak też rzecznicy konsumentów (powołani do świadczenia pomocy konsumentom), a nawet Rzecznik

Praw Obywatelskich nie mogą wyegzekwować swoich praw, czując się bezsilnymi wobec ich ignorowania przez Spółkę. Odczuwana bezradność jest tym silniejsza, iż wobec ograniczonej możliwości kontaktu osobistego z pracownikami Spółki, konsumenci odnoszą wrażenie hermetyczności i anonimowości struktur Spółki, które wpływają na rozmycie i brak poczucia umiejscowienia odpowiedzialności za rozpatrywanie spraw. Nieprawidłowości w zakresie postępowania osób odpowiedzialnych za kontakty z klientami potwierdził m.in. Rzecznik Praw Obywatelskich, który podkreślił brak profesjonalizmu i lekceważący stosunek Spółki do klientów.

Dowód:

skarga Urzędu Miejskiego w Pieniężnie z dnia 15 marca 2004 r. – karty-1973-1977,  
stanowisko Stowarzyszenia Konsumentów Polskich z dnia 12 marca 2004 r. – karta 1968,  
stanowisko miejskiego rzecznika konsumentów w Warszawie z dnia 26 marca 2004 r. – karty 2018-2023  
stanowisko Rzecznika Praw Obywatelskich wraz z załączonymi skargami z dnia 26 marca 2004 r. – karty 2024-2077,  
stanowisko TP S.A. z dnia 16 marca 2004 r. przesłane Rzecznikowi Praw Obywatelskich – karty 2078-2081,  
stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów w Kutnie z dnia 17 marca 2004 r. karty 2011-2013,  
pismo Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 12 marca 2004 r. – karta  
stanowisko miejskiego rzecznika konsumentów w Kielcach z dnia 8 grudnia 2003 r. –karty 731-732,  
stanowisko URTIP z dnia 12 marca 2004 r.- karty-1964-1965,  
przykładowe skargi konsumentów: Mariusz Kośmider-karty 250-254, Henryk Czystoń-karty291-292, Tomaz Turek-karta 314, Sławomir Komarnicki-karty 315-319, Józef Krauze-karty 338-342, Zofia Rosłoń-karty 365-367, Jan Ludwicki-karty 373-375, Teresa Duderko-karty 377-378, Jerzy Kruczyński-karty 386-387, Władysław Giżyński-karty 462-486, Roman Bąkowski-karty 570-573, Katarzyna Gradziuk-Jeziarska-karty 1338-1343, Ewa Szadzisz-karty 1370-1371, Aleksander Szpodi-karty-1374-1378, Aneta Plichta-karta 1385, Marek Ślęzak-karty-1387-1398, Jerzy Sikora-karty 1401-1408, Marcin Jarka-karty-1424-1434, Rafał Łagosz-karty 1435-1440, Grażyna Klemecka-karty-1521-1527, Jerzy Ciągma-karty 1541-1542, Małgorzata Kazimierzak-karty-1551-1554, Sławomir Dubiewicz-karty-1628-1631, Andrzej Lis-karty 1668-1670, Helena Wesolek-karty 1782-1783, Roman Świdziński-karty-1785-1788, Maria Sochacka—karty-1819-1821, Dorota Kasperkiewicz-Marciniak-karty-1848-1849

Szczególnie niepokojące są dla Prezesa Urzędu sygnały i skargi konsumentów, którzy mimo zawartych umów i istniejących zobowiązań muszą bądź długo oczekiwać, bądź w ogóle nie otrzymują stanowiska spółki dotyczącego złożonego zamówienia na założenie lub przeniesienie telefonu. Problem dotyczy również braku wizyt zapowiadanych wcześniej przez pracowników technicznych Spółki, których celem było dokonanie sprawdzenia możliwości technicznych instalacji telefonu w miejscu zamieszkania danego klienta.

Zgodnie z Regulaminem świadczenia telekomunikacyjnych usług powszechnych przez Telekomunikację Polską S.A., TP S.A. powinna w terminie 30 dni od momentu złożenia zamówienia przez danego abonenta zawrzeć umowę (§ 18 ust. 1), a w przypadku zgłoszenia zamówienia na zmianę miejsca instalacji urządzenia końcowego – w terminie 30 dni – przesłać do abonenta aneks do umowy lub powiadomić o braku możliwości



technicznych (§ 23 ust. 2). Termin rozpoczęcia świadczenia usług powszechnych nie powinien być dłuższy niż 18 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub jej zmiany (§ 23 ust. 2 i § 24 ust. 1). Regulamin wskazuje również, że Telekomunikacja Polska S.A. zobowiązana jest zapewnić ciągłość świadczenia usług pod innym adresem wskazanym przez abonenta (§ 23 ust. 1).

Zasadnicze znaczenie dla oceny wywiązywania się przez TP S.A. z ciężących na Spółce zobowiązań mają wskaźniki zidentyfikowane w § 3.2 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 22 stycznia 2004 r. w sprawie szczegółowego katalogu usług powszechnych oraz szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług powszechnych. W świetle ustanowionych w cytowanej regulacji standardów, w zw. z § 3.2 rozporządzenia czas oczekiwania abonenta na przyłączenie do sieci powinien wynosić maksymalnie 2,5 miesiąca. Z informacji i materiałów będących w posiadaniu Prezesa Urzędu jednoznacznie wynika, iż w omawianym zakresie obserwowane są rażące opóźnienia w zakresie realizacji usług oraz informowania abonentów, co zostało potwierdzone m.in. przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty w ramach dokonanej kontroli. Potwierdzone opóźnienia dotyczą również realizacji telefonicznych i pisemnych zleceń na nowe usługi, w związku ze stwierdzonym przez Prezesa URTIP brakiem proporcjonalności pomiędzy możliwą wydajnością systemu a faktyczną liczbą zgłoszeń. Brak realizacji zgłoszeń, i zamówień na usługi powoduje z kolei kumulację roszczeń w postaci skarg i reklamacji, co bezpośrednio przekłada się na znaczne obniżenie wydajności pracy doradców Spółki w Telecentrum oraz Centrach Relacji z Klientami, czego przykładem jest m.in. spadek wskaźników odbieralności połączeń oraz nierealizowane zlecenia.

#### Dowód:

ustalenia zespołów kontrolnych URTIP, przedstawione w stanowisku z dnia 10 marca 2004 r. – karty 1961-1963,  
zeznania świadków Prezesa Urzędu na rozprawie w dniu 19 marca 2004 r – karty 2001-2010,  
stanowisko Rzecznika Praw Obywatelskich wraz z załączonymi skargami z dnia 26 marca 2004 r. – karty – 2024-2077,  
stanowisko miejskiego rzecznika konsumentów w Warszawie z dnia 26 marca 2004 r. – karty 2018-2023,  
pisma od posłów i senatorów – karty 733, 734, 1911, 1915-1916, 1925-1937, 1954-1960, 2014

Nie może stanowić usprawiedliwienia dla działań Spółki stwierdzenie, iż podczas wdrażania systemu nastąpiły błędy, a system okazał się awaryjny. **Fakt, iż stabilizacja systemu oraz wzrost satysfakcji klientów są planowane na miesiąc kwiecień (tj. ponad pół roku od wdrożenia modelu CRM) świadczy o braku profesjonalizmu przy zaplanowaniu działań inwestycyjnych, pomijających elementarne czynniki zapewniające ciągłość świadczeń abonentom oraz poprawę poziomu obsługi lub co najmniej jego utrzymanie na poziomie sprzed reformy.** Ponadto na etapie zaplanowania zmian nie sposób przesądzić, jak weryfikacja systemu wpłynie na jego efektywność oraz czy dokonane zmiany spełnią przyjęte założenia.

W związku z potwierdzonymi przez Prezesa Urzędu oraz świadków strony nieprawidłowościami w zakresie optymalizacji funkcjonowania systemu, zapewniającej konsumentom kontakt z operatorem na pożądanym poziomie, Prezes Urzędu uznał za konieczne wprowadzenie w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań wyjaśniających. Z informacji uzyskanych od Spółki, jak też w związku z faktem traktowania

pracowników Telecentrum jako pracowników merytorycznych wynika, iż tego typu zmiany funkcjonalne są przez Spółkę realizowane. Istotne znacznie w tym zakresie ma fakt potwierdzenia przez pracowników Spółki, że pracownicy obsługujący Błękitną Linie stanowią (w dużej mierze) obsługę zlikwidowanych Biur Obsługi Klienta, którzy są w posiadaniu zaawansowanej wiedzy umożliwiającej rozpatrywanie spraw abonentów. Z drugiej strony fakt rozpatrywania prostszych reklamacji przez pracowników Telecentrum, jak też gotowość Spółki do rozwijania funkcjonalności Błękitnej Linii w sugerowanej postaci w zależności od potrzeb i oczekiwań rynku zostały przez Spółkę potwierdzone.

Dowód:

zeznania świadków Spółki na rozprawie w dniu 17 marca 2004 r. – karty 1993-1997

Spółka potwierdziła fakt nasilania się reklamacji oraz wzmożonego kontaktu abonentów cyklicznie, w trakcie okresu fakturowania. Przy uwzględnieniu skali i powtarzalności czynności fakturowania przy liczbie ponad 10 milionów abonentów, Prezes Urzędu nie może przyjąć, że każdorazowo w określonym terminie system zorganizowania obsługi klienta nie będzie nadążał z realizowaniem standardów odbieralności połączeń w związku z wzmożonym ruchem telefonicznym. W tym zakresie zasadnicze znaczenie ma zoptymalizowanie ilości pracowników obsługujących klientów, jak też wdrożenie przyjętego przez Spółkę zadania w zakresie rozłożenia okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abonentów. Rozłożenie nasilenia kontaktu na poszczególne, możliwie oddalone od siebie terminy, ma istotne znaczenie dla zapewnienia konsumentom efektywnego kontaktu i rzetelnej pomocy. Efektem działań powinna być właściwa dystrybucja odbieranych połączeń na optymalną liczbę pracowników.

Dowód:

zeznania świadków Spółki na rozprawie w dniu 17 marca 2004 r. – karty 1993-1997

W związku z faktem, iż przedmiotem zarzutów Prezes Urzędu ustanowił istotny dla konsumentów zarzut naruszania praw i gwarancji konsumentów wynikających z zawartych umów, poprzez rażące naruszanie przez TP S.A. terminów do rozpatrywania reklamacji, Spółka została poproszona o odniesienie się do losowo wybranych 43 reklamacji i skarg, których sposób rozpatrzenia stanowi podstawę do wyrażenia oceny postępowania Spółki według obowiązujących w tej mierze norm. W związku z wezwaniem Spółka przesłała stosowne wyjaśnienia w pismach z 5 lutego 2004 r., 19 lutego oraz 26 lutego 2004 r. (karty: 801-874,1284-1323, 1324-1328).

Przedmiotem stanowiska Prezesa Urzędu było wezwanie Spółki do nadesłania dowodów odnoszących się do skarg i reklamacji wskazanych konsumentów sygnalizujących bezprawne postępowanie Spółki, w aspekcie ciężących na niej obowiązków w świetle przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, rozporządzenia w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych, jak też przepisów wewnętrznych Spółki odnoszących się do przedmiotowej materii.

Zgodnie z argumentacją Spółki przedstawioną w stanowisku z dnia 5 stycznia 2004 r. w ramach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, potwierdzoną treścią załącznika do Zarządzenia nr 0-27 z dnia 23.09.2002 r. w sprawie Zasad postępowania, Spółka poinformowała Prezesa Urzędu o stosowanej praktyce.

Prezes Urzędu wniósł o przesłanie kopii odpowiedzi udzielonych abonentom w związku ze złożonymi przez nich reklamacjami oraz skargami (w celu sprawdzenia terminowości ich rozpatrywania), jak też kopii informacji o przedłużeniu terminu ich

rozpatrzenia, w losowo wybranych przypadkach 32 abonentów wskazanych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania z dnia 19 stycznia 2004 r.

W związku z otrzymywanymi przez Urząd sygnałami dotyczącymi problemów wynikających z nie wywiązywania się ze zobowiązania (lub składanych obietnic) do zainstalowania lub przeniesienia urządzenia abonenckiego do aktualnego miejsca zamieszkania abonenta Prezes Urzędu wniósł również o ustosunkowanie się do wybranych losowo 12 skarg (reklamacji) abonentów wskazanych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania z dnia 19 stycznia 2004 r.

**W ramach otrzymanych wyjaśnień stwierdzono szereg nieprawidłowości (w zakresie działań i zaniechań) dotyczących indywidualnych przypadków wybranych spraw abonentów, potwierdzających w przeważającej mierze sygnalizowaną wcześniej przez konsumentów bezprawność postępowania Spółki.** Przedstawiona poniżej analiza – kompilacja poszczególnych przypadków stanowi unaocznienie praktyk stosowanych przez Spółkę w stosunku do nieokreślonej bliżej części abonentów, którzy znaleźli się (lub potencjalnie mogą znaleźć się) w analogicznych sytuacjach przy reklamowaniu usług świadczonych przez Spółkę.

Przy uwzględnieniu losowo wybranej grupy abonentów sygnalizujących istniejące problemy Prezesowi Urzędu, wyłaniają się następujące wnioski.

### **Efekt reklamacji (skargi)**

Z punktu widzenia rezultatu reklamacji z 43 skarg konsumentów przedłożonych Prezesowi Urzędowi (na dzień sporządzenia stanowisk) 32 zostało rozstrzygniętych pozytywnie, 6 negatywnie, 3 były w trakcie rozpatrywania, 2 zakończono w inny sposób.

**Informacja o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia skargi** – wbrew deklaracji TP S.A. został wysłana jedynie do następujących skarżących:

1. Joanna Adamczyk (skarga telefoniczna) – dotyczy skargi z 12.11.2003 r., informacja o przedłużeniu wystosowana w dniu 28.01.2004 r., tj. niezgodnie z przyjętymi Zasadami postępowania oraz przepisami rozporządzenia,
2. Barbara Ragan (karty 240-249) – dot. reklamacji z 14.11.2003 r.; informacja o przedłużeniu terminu z dnia 27.11.2003 r. informowała o rozpatrzeniu w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji, przy czym ostateczna odpowiedź na reklamację została wystosowana dopiero 30 stycznia 2004 r. tj. po dwóch miesiącach,
3. Andrzej Mioduszewski (karta 508) – z informacji przekazanej przez Spółkę wynika, iż skarżący wysłał dwie reklamacje w dniach 03.06.2003 r. i 07.01.2004 r.; z informacji zamieszczonych w skardze do Prezesa Urzędu wynika jednakże, iż reklamacje dotyczyły okresu wcześniejszego niż wskazany w skardze, tj. 29.12.2003 r., natomiast ustosunkowanie się Spółki dotyczyło innych (niezidentyfikowanych przez Prezesa Urzędu skarg). Przyjmując terminologię wskazaną przez TP S.A. należy jednocześnie wskazać, iż mimo powiadomienia skarżącego o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji z dnia 4 lutego 2004 r., przyjąwszy najmniej odległy termin złożonej reklamacji (tj. 04.01.2004 r.) informacja o przedłużeniu została wystosowana z rażącym opóźnieniem, tj. po upływie miesiąca

## Terminowość rozpatrzenia reklamacji i skarg

Zauważono brak ustosunkowywania się przez TP S.A. do meritum skarg konsumentów, pojawiają się również przypadki, w których problem trwa się miesiącami, a odpowiedź na szereg wcześniejszych skarg odnosi się jedynie do skargi ostatniej datowanej na znacznie późniejszy okres niż przypada na odpowiedź od Spółki. Posiłkując się konkretnymi przykładami należy wskazać następujących (nie uwzględnionych niżej lub wyżej w zestawieniu) abonentów:

1. Maria Ryll (karty 516-518) – reklamacja złożona w dniu 29.12.2003 r., dotyczyła braku reakcji na reklamacje złożone w dniach 06.12.2003 r. oraz 09.12.2003 r. Wszystkie kwestie zostały poruszone w zbiorczym piśmie Spółki z dnia 29.01.2004 r.; brak informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia wcześniejszych reklamacji,
2. Tadeusz Sztandar Sztanderski (karty 702-704) – reklamacja z 02.12.2003 r. dotyczyła instalacji urządzenia abonenckiego, nie natomiast tylko naliczonych faktur (do czego odnosi się odpowiedź TP S.A. z 28.01.2004 r.); brak informacji o przedłużonym terminie rozpatrzenia reklamacji,
3. Cezary Zakrzewski (karty 48-51) – reklamacja na nieterminowe realizowanie usługi złożona w dniu 28.07.2003 r.; odpowiedź Spółki wystosowana w dniu 28.01.2004 r.; brak wcześniejszej informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji mimo rażącego opóźnienia,
4. Włodzimierz Kazimierczak (karty 63-72) – skarżący złożył reklamację w dniu 27.11.2004 (załączone pismo Spółki odnosi się do późniejszej skargi kwestionującej terminowość rozpatrywania reklamacji z 08.12.2003 r.). Odpowiedź Spółki z dnia 13.01.2004 r. wskazuje na rażąca nieterminowość oraz brak wcześniejszej informacji wystosowanej do skarżącego o przedłużeniu terminu na rozpatrzenie reklamacji,
5. Elżbieta Gorczyńska (karty 57-59) – reklamacja z dnia 27.11.2003 r. dotyczyła bezprawnego wyłączenia telefonu (poddanie windykcji mimo braku wcześniejszej informacji) za niesłusznie naliczone zadłużenie klienta; mimo wielokrotnych interwencji telefonicznych abonent nie otrzymał pisemnej informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji; odpowiedź na korzyść klienta udzielona w dniu 27.01.2004 r. – brak wcześniejszej informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji,
6. Sławomir Komarnicki (karty 315-319) – reklamacja dotycząca wyłączenia telefonu z dnia 27.11.2003 r. (podjęcie działań windykacyjnych mimo nie wyczerpania procedury reklamacyjnej); pomimo szeregu interwencji zgłaszanych telefonicznie i pisemnie telefon został ponownie uruchomiony w styczniu, zgodnie z pismem z dnia 29.01.2004 r. (którego Spółka nie załączyła, w związku z czym nie sposób odnieść się do treści pisma); w toku wyjaśnień skarżącemu udzielano sprzecznych informacji, ostatecznie potwierdzając słuszność wysuwanych roszczeń; brak informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji,
7. Władysław Giżyński (karty 462-462-486) – mimo, iż korespondencja w sprawie wydaje się być kompletna, stwierdzić można również nieprawidłowości w terminach rozpatrywania poszczególnych skarg. Z informacji załączonej przez Spółkę wynika mianowicie, iż stanowisko z dnia 13.11.2003 r. stanowiło odpowiedź na reklamację z dnia 14.10.2003 r. (brak informacji o przedłużeniu postępowania). Jednocześnie sposób rozpatrywania skargi reklamacji (z punktu widzenia wszystkich przedstawionych materiałów) tego abonenta należy uznać jako najbardziej zbliżony do obowiązujących standardów,
8. Wojciech Kłazyński (karty 602-605) – reklamacja z 27.11.2003 r. została rozpatrzona pismem z dnia 27.01.2004 r.; brak wcześniejszych informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji mimo rażącego opóźnienia,

9. Wojciech Falgowski (karty 755-762) – skargi datowane od października 2003 r., uregulowanie problemu miało miejsce w lutym 2004 r., w międzyczasie brak jakichkolwiek informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji mimo znacznych opóźnień,
10. Andrzej Buliński (karty 534-536) – skargi odnoszą się do różnych okresów, m.in. z 08.05.2003 r., 17.12.2003 r., odpowiedzi TP S.A. z 03.02.2004 r. i 07.02.2004 r. nie odnoszą się do całokształtu zgłaszanych problemów, brak również jakichkolwiek informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji mimo znacznych opóźnień,
11. Paweł Maliszewski (karty 531-533) – odpowiedź z 04.02.2004 r. odnosi się jedynie do niesprawnej stacji, nie odnosi się do braku wcześniejszych reklamacji zgłaszanych pisemnie i faksem, jak też wezwań do zapłaty za nieuregulowane faktury; brak również informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji,
12. Bogusław Gardiasz (karty 285-289) – reklamacja z dnia 05.12.2003 r. rozpatrzona w dniu 24.01.2004 r.; brak informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji,
13. Monika Nowakowska (karty 306-308) – reklamacja wniesiona w dniu 18.07.2003 r., pierwsza odpowiedź Spółki informująca o rozpoczęciu postępowania wyjaśniającego wysłana w dniu 28.01.2004 r. (brak wcześniejszej informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia sprawy); mimo odległego terminu sprawa nadal jest rozstrzygana; podjęto również działania windykacyjne odnośnie do zaległych faktur mimo trwających działań reklamacyjnych; windykację zawieszono dopiero w dniu 28.01.2004 r. do czasu ostatecznego rozpatrzenia sprawy,
14. Tomasz Kępczyński (karty 381-382) – pierwsza reklamacja wniesiona w dniu 22.07.2003 r.; pismo z dnia 9.09.2003 r., o którym wspomina kopia stanowiska załączonego przez Spółkę (z dnia 07.10.) dotyczy odwołania skarżącego. Kolejna reklamacja złożona w dniu 30.09.2003 r. pozostała bez odpowiedzi Spółki, brak dalszych informacji o sposobie rozpatrzenia sprawy; telefon skarżącego został wyłączony mimo trwającej procedury reklamacyjnej; nie ma informacji co do przedłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji,
15. Józef Goleń (karty 677-680) – abonent złożył dwie reklamacje: reklamacja z dnia 12.01.2003 r. dotycząca braku odpowiedzi udzielonej na pismo z dnia 25.10.2003 r. została przez Spółkę rozpatrzona w dniu 17.02.2004 r. oraz reklamacja złożona dnia 22.10.2003 r., rozpatrzona w dniu 16.01.2004 r. W obu przypadkach brak informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia sprawy, a udzielenie odpowiedzi nastąpiło w sposób rażąco nieterminowy,
16. Zofia Połtorak (karty 537-541) – opóźniona odpowiedź z dnia 29.01.2004 r. załączona przez Spółkę dotyczyła reklamacji na brak odpowiedzi na wcześniejsze reklamacje skarżącej kierowane do Spółki, wystosowanej w dniu 31.12.2003 r. Rzeczywiste reklamacje dotyczą natomiast nieprawidłowości w świadczeniu usług opisanych w reklamacjach z 19.09.2003 r. oraz 23.11.2003 r. Pismo Spółki z dnia 29.01.2004 r. kompilująco i rażąco nieterminowo odnosi się do problemów poruszanych we wcześniejszych reklamacjach; brak jakiegokolwiek informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia sprawy,
17. Edward Możdżeń (karty 389-392) – reklamacja złożona (zgodnie ze skargą przesłaną do UOKiK) w dniu 28.11.2003 r., odpowiedź Spółki z 19.02.2004 r. nie jest ostateczna; sprawa mimo długiego okresu rozpatrywania nadal jest w toku; brak informacji o przedłużonym terminie rozpatrzenia; wierzytelność przekazana firmie windykacyjnej, mimo iż sprawa jest w trakcie wyjaśniania (zgodnie z informacją TP S.A.),

18. Andrzej Obszyński (karty 460-461) – zgłoszenie przeniesienia telefonu nastąpiło w dniu 05.11.2003 r. (zgodnie z informacją zamieszczoną w skardze przesłanej do UOKiK), reklamacje zgłaszane przez konsumenta w terminach: 21.11.2003 r., 19.12.2003 r. Wobec braku reakcji Spółki klient złożył rezygnację z zamówienia. W tym terminie klient nie uzyskał żadnej informacji odnośnie do rozpatrzenia jego sprawy. Kopia odpowiedzi załączonej przez Spółkę z dnia 28.01.2004 r. dotyczy jedynie korekty błędnie wystawionych faktur; zgodnie z argumentacją Spółki instalację uzgodniono z klientem w dniu 01.02.2004 r.; brak kopii informacji przesłanej klientowi,
19. Andrzej Wolski (karty 275-278) – zamówienie na przeniesienie telefonu zostało złożone w maju 2003 r.; klient otrzymał odpowiedź w dniu 27.01.2004 r., w którym został poinformowany o braku możliwości świadczenia usługi,
20. Marcin Jarka (karty 1424-1434) – zamówienie na świadczenie usług złożono w dniu 06.10.2003 r. (termin realizacji określono na 20.10.2003 r.). Klient został poinformowany o opóźnionej realizacji zamówienia z powodu braku możliwości technicznych do świadczenia usług w dniu 29.01.2004 r.; rażąco wydłużono termin realizacji praw wynikających z umowy; klient otrzymał odszkodowanie,
21. Zbigniew Kozłowski (karty 489-494) – zamówienie przeniesienia telefonu złożone w dniu 30.10.2003 r., stwierdzono brak możliwości technicznych; informacja przekazana skarżącemu w dniu 28.01.2004 r.; rażąco nieterminowe realizowanie usług, brak terminowej informacji o przedłużeniu rozpatrzenia reklamacji mimo telefonicznych interwencji w sprawie.

**Brak nadesłania kopii odpowiedzi udzielonych abonentom – o które Prezes Urzędu wnosił dotyczących następujących abonentów:**

1. Józef Michalak (karty 668-668d) – brak informacji dot. poinformowania o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji, reklamacja złożona 29.12.2003 r., odpowiedź z dnia 11.02.2004 r.,
2. Teresa Olkiewicz (karty 361-363) - brak informacji dot. poinformowania o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji; reklamacja złożona 23.12.2003 r., odpowiedź z dnia 05.02.2004 r. Informacja, iż klient nie wymaga odpowiedzi na piśmie nie stanowi usprawiedliwienia dla braku udzielenia takiej odpowiedzi w formie pisemnej, zgodnie z istniejącymi w tym zakresie przepisami i wewnętrznymi procedurami, tego typu działanie uniemożliwia dokonanie kontroli terminowości i rzetelności udzielanych odpowiedzi,
3. Cezary Cenkala (karta 652)– skarga wniesiona w dniu 12.11.2003 r., rozpatrzona ostatecznie w dniu 27.01.2004 r.; brak odpowiedzi udzielonej na piśmie; brak informacji o przedłużonym terminie rozpatrzenia skargi,
4. Bogdan Kamiński (karty 255-260) – opóźniona odpowiedź z dnia 29.01.2004 r. załączona przez Spółkę dotyczyła reklamacji na brak odpowiedzi na wcześniejsze reklamacje skarżącego kierowane do Spółki pisemnie w dniu 05.11.2003 r. oraz wielokrotne reklamacje telefoniczne. Brak informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji, jednocześnie brak jakiegokolwiek pisemnej informacji na temat rozpatrzenia sprawy,
5. Małgorzata Poszytek (karty 29-39) – reklamacja z pisma nadesłanego do Prezesa Urzędu dotyczyła okresu z 09.10.2003 r. oraz następujących po sobie okresów kolejnych, w których składane były reklamacje telefoniczne. Inne daty zostały podane w materiale załączonym przez Spółkę, z których wynika jednakże rażące opóźnienie w rozpatrzeniu sprawy (07.2003 r. – 15.02.2004 r.); należność została jednocześnie

przekazana firmie windykacyjnej – należność wycofano w dniu 29.01.2004 r. w związku z uznaniem reklamacji; brak informacji o przedłużeniu terminu rozpatrzenia sprawy, brak odpowiedzi udzielonej na piśmie, zgodnie z życzeniem klienta – niezgodność z procedurami,

6. Wanda Osiecka-Soroko (karty 634-639) – reklamacja dotyczyła wniosku o wystawienie faktury złożonego w dniu 05.09.2003 r. Reklamacje dotyczące nie zrealizowania wniosku składane były za pośrednictwem Błękitnej linii w terminach: 18.09., 24.10. oraz 19.11.2003 r., a nie – jak podaje Spółka – jedynie w dniu 19.11.2003 r. Abonentka nie otrzymała żadnej informacji o przedłużeniu terminu do rozpatrzenia reklamacji (nie zrealizowanie usługi), a zgodnie z argumentacją TP S.A. fakturę otrzymała w dniu 15.02.2003 r. Mimo rażąco długiego terminu realizacji zamówienia, konsumentka nie otrzymała żadnej pisemnej odpowiedzi (o czym świadczy brak informacji przedstawionej w tym zakresie przez Spółkę)
7. Zenobia Wasicka (karty 674-676) – umowa o przeniesienie numeru telefonu zawarta w dniu 10.10.2003 r., przeniesienie zrealizowano w dniu 09.12.2003 r. brak informacji o stanie załatwienia sprawy (braku możliwości technicznych), jak też o przedłużonym terminie rozpatrzenia reklamacji,
8. Maria Szweda (karty 548-551) – umowa o przeniesienie telefonu zawarta 25.09.2003 r., informacja o braku możliwości technicznych została przekazana klientce 20.01.2004 r. (brak kopii pisma); brak informacji o przedłużonym terminie realizowania usługi; odpowiedź rażąco nieterminowa,
9. Barbara Waz-Petryszak (karty 672-673) – zamówienie na świadczenie usług złożono w dniu 12.11.2003 r.; do dnia wysłania skargi, tj. 06.01.2004 r. konsumentka nie otrzymała żadnej odpowiedzi dotyczącej stanu sprawy; zamówienie zrealizowane (zgodnie z argumentacją Spółki) w dniu 01.02.2004 r.; wobec braku pisemnej informacji nie sposób potwierdzić realizacji zamówienia, rażąco wydłużono termin realizacji praw wynikających z umowy,
10. Tomasz Turek (karta 314) – zamówienie na świadczenie usług złożone w dniu 04.11.2003 r.; instalację wykonano 19.01.2004 r. (zgodnie z argumentacją Spółki). Brak informacji o stanie sprawy abonenta,
11. Witold Pater (karty 640-641) – reklamacja dotycząca możliwości świadczenia usług została złożona w dniu 05.12.2003 r.; klient otrzymał wyjaśnienia osobiście w dniu 04.02.2004 r., brak informacji o stanie sprawy klienta,
12. Anna Podwika (karta 671) – umowa o świadczenie usług podpisana w dniu 14.11.2003 r. Instalacja wykonana w dniu 11.02.2004 r.; brak pisemnej informacji – rażąco wydłużono termin realizacji praw wynikających z umowy,
13. Józef Krauze (karty 338-338-342) – zamówienie na przeniesienie numeru złożone 06.09.2003 r.; termin realizacji praw wynikających z umowy został rażąco wydłużony; usługę zrealizowano w dniu 21.01.2004 r. brak informacji o stanie sprawy klienta,
14. Maria Niemiec (karty 681-682) – wniosek o przeniesienie telefonu złożony w dniu 04.09.2003 r.; termin realizacji praw wynikających z umowy został „odroczone” z powodu braku możliwości technicznych; brak pisemnego poinformowania klienta mimo składanych reklamacji; informacja została przekazana drogą telefoniczną (nie wskazano dokładnej daty) – uchybienia proceduralne, brak możliwości skontrolowania terminowości realizacji zamówienia,
15. Zygmunt Czajkowski (karty 552-556) – zamówienie złożono 26.11.2003 r. za pośrednictwem Błękitnej Linii, mimo wystosowywanych ponagleń klient nie został poinformowany o stanie sprawy oraz o terminie realizacji zamówienia; informacja o braku możliwości technicznych została przekazana telefonicznie (nie wskazano

dokładnej daty), rażąco nieterminowe realizowanie usług, brak pisemnego poinformowania klienta o stanie sprawy

### **Sprawy nie rozstrzygnięte lub wskazujące na inne nieprawidłowości**

1. Jakub Kaczmarek (skarga telefoniczna) – Spółka poinformowała o braku otrzymania reklamacji skarżącego, który złożył rezygnację z usługi ISDN. Zgodnie ze skargą abonent bezskutecznie oczekuje na odpowiedź dotyczącą licznych skarg składanych na trudności związane ze świadczeniem usługi Neostrada, za pośrednictwem Błękitnej Linii,
2. Andrzej Kapka (karta 663) – nie sposób odnieść się do przypadku opisanego w skardze przesłanej do UOKiK, ponieważ wyjaśnienia oraz kopia odpowiedzi załączona przez Spółkę dotyczy skargi z innego terminu, jak też rozpatrzonej przed terminem reklamacji, której dotyczy posiadany przez UOKiK materiał skargowy,
3. Sławomir Gładkowski (karty 60-62) – brak możliwości ustosunkowania się do skargi konsumenta, ponieważ zgodnie z argumentacją Spółki przedstawioną w stanowisku z dnia 05.01.2004 r. odpowiedź do konsumenta była w przygotowaniu. Jednocześnie w stanowisku z dnia 19.01.2004 r. Spółka nie ustosunkowała się do sprawy skarżącego, nie nadesłała też ewentualnej kopii odpowiedzi udzielonej skarżącemu. Podkreślenia wymaga jednocześnie fakt, iż sprawa Pana Gładkowskiego dotyczy reklamacji wystosowanej w dniu 26.11.2003 r., związanej z brakiem możliwości korzystania z telefonu. Ustosunkowanie Spółki – o którym mowa w stanowisku z dnia 05.01.2004 r. – dotyczy daty 27.01.2004 r., w którym to dniu zamknięto pakiet internetowy, nie odnosi się natomiast do wyłączenia telefonu. Brak informacji pisemnej o sposobie rozpatrzenia sprawy,
4. Iwona Bella (karty 653-656) – brak możliwości ustosunkowania się do sposobu rozstrzygnięcia sprawy skarżącej; brak załączonego stanowiska Spółki; mimo, iż zgodnie z argumentacją Spółki przedstawioną w stanowisku z dnia 05.01.2004 r. reklamacja konsumenta była w trakcie rozpatrywania, w stanowisku z dnia 19.01.2004 r. Spółka nie ustosunkowała się do sprawy skarżącej, nie nadesłała też ewentualnej kopii odpowiedzi udzielonej skarżącej. Reklamacja skarżącej z listopada 2003 r. pozostała bez rozpoznania, zamówienie na identyfikację numeru złożone za pośrednictwem Błękitnej Linii zostało zrealizowane (wbrew wcześniejszym twierdzeniom o trzech dniach na realizację) w dniu 28.01.2004 r. Zgodnie z argumentacją Spółki zamówienie złożono jednakże dopiero w dniu 22.01.2004 r., jednakże o zamówieniu skarżąca wspomina już w skardze do Prezesa Urzędu z dnia 08.01.2004 r.

Z analizy wyjaśnień i dokumentów Spółki unaoczniających sposób ustosunkowania się Spółki do skarg i reklamacji abonentów wyłania się obraz, w świetle którego w przeważającej ilości interwencja konsumentów okazywała się słuszna, a będąc poprzedzoną długimi staraniami, doprowadzała do skutecznego – aczkolwiek nieterminowego – rozstrzygnięcia poszczególnych problemów. W przeważającej większości przypadków interwencja Spółki rozstrzygająca w sposób „zbiorowy” szereg spraw poruszanych przez konsumentów była podejmowana (w każdym przypadku) dopiero po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu. Brak kompletnej informacji w wysłanych konsumentom wystąpieniach, jak też znaczne opóźnienia w reakcji Spółki sygnalizują, iż nieprawidłowości rzeczywiście istnieją, i mimo podjęcia nagłych, często niepełnych działań, potwierdzają jedynie fakt chaosu, jaki ma miejsce w systemie zorganizowania Spółki, stanowiącym ciągle zagrożenie dla interesów abonentów.



Stanowisko Spółki ukazało przykładowy obraz postępowania wobec abonentów, wskazujący niewątpliwie na element stosowanej praktyki. **Mimo, iż liczba skarg została wybrana losowo, nieprawidłowości ukazane w każdym przypadku prowadzą do ogólnych wniosków sygnalizujących niesprawne działanie, stanowiące istotne naruszenie praw i interesów konsumentów.**

Pojawia się istotne domniemanie, iż opisane przypadki stanowią wiarygodne odzwierciedlenie polityki Spółki wobec konsumentów, niezależnie od przedstawianych w ramach wyjaśnień argumentów o czasowych trudnościach w realizowaniu uprawnień abonentów, w związku z wdrażaniem nowego systemu zarządzania relacjami z klientami. Fakt podjęcia inwestycji na tak szeroką skalę (według Spółki niespotykaną dotąd) nie może stanowić usprawiedliwienia nierzetelności oraz braku należytej staranności przy przygotowaniu projektu, bez uprzedniego opracowania efektywnych rozwiązań.

## **II. Wprowadzanie abonentów w błąd poprzez brak udostępniania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji**

W świetle art. 8 ustawy z dnia 19 listopada 1999 r. Prawo działalności gospodarczej (Dz.U. Nr 101, poz. 1178 ze zm.) przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. W ramach ustalonych zwyczajów oraz słuszych interesów konsumentów obowiązkiem przedsiębiorcy świadczącego powszechne usługi telekomunikacyjne jest zapewnienie konsumentom możliwie najpełniejszej informacji związanej z wszelkimi kwestiami mającymi wpływ na zmianę sytuacji abonentów, m.in. w zakresie możliwości wykonywania przez nich praw i dochodzenia roszczeń. Informacje świadczone przez wszystkich pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem z ramienia Spółki powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

Z informacji posiadanych przez Prezesa Urzędu, jak też ze zgromadzonych w sprawie materiałów dowodowych wynika, iż wbrew ciążącym na Spółce obowiązkom pracownicy Błękitnej Linii nie posiadają wiedzy, którą zgodnie z założeniem systemu CRM powinny dysponować osoby stanowiące pierwszą linię pomocy i informacji dla abonentów. Zgodnie z założeniami przedstawionymi przez Spółkę Błękitna Linia stanowi główne źródło informacji i obsługi klientów w zakresie posprzedażowym, przejmując funkcję zlikwidowanych Biur Obsługi Klienta. Pełnienie funkcji kompleksowej obsługi posprzedażnej (przy znacznym ograniczeniu innych możliwych form korzystania z tego typu obsługi) zobowiązuje do takiego rozdysponowania stanowisk pracy i przygotowania merytorycznego, które będzie w stanie w pełni sprostać postawionym wymaganiom i zapotrzebowaniu. Mając na względzie rozmiar przeprowadzonej reorganizacji systemu obsługi klienta, Spółka powinna postąpić w pełni świadomie i przewidywalnie tak, aby system zorganizowany był w sposób, który zrealizuje przyjęte w teorii założenia.

Przywołując argumenty o merytorycznym przygotowaniu pracowników Spółka wskazała, iż wciąż organizowane są nowe szkolenia, w ramach istniejącego zapotrzebowania. Jednocześnie wskazano, iż doradcy w Telecentrum są w dużej mierze byłymi pracownikami BOK-ów, zatem poziom ich wiedzy był weryfikowany w praktyce.

### Dowód:

zeznania świadków Spółki na rozprawie w dniu 17 marca 2004 r. – karty 1993-1997

Należy jednocześnie przypomnieć, iż przy uzasadnianiu zarzutu o braku ciągłości w prowadzeniu spraw, Prezes Urzędu przytoczył informacje potwierdzone badaniami Prezesa URTIP, w świetle których część pracowników zatrudnionych w Telecentrum jest

niedostatecznie doświadczona i przeszkolona, co z kolei bezpośrednio przekłada się na błędy w pracy z nowym systemem informatycznym. W wyniku braku posiadania przez pracowników zaawansowanej wiedzy – bądź merytorycznej bądź systemowej, umożliwiającej sprawną pracę w systemie CRM – konsumenci często nie mogą uzyskać satysfakcjonujących ich informacji oraz rzetelnie rozstrzygnąć zgłaszanej sprawy. **Częstokroć informacje uzyskiwane od kolejnych pracowników Telecentrum są ze sobą sprzeczne, a tym samym jedynie komplikują ostateczne rozstrzygnięcie sprawy danego abonenta. Z tego względu podkreślenia wymaga potrzeba przeszkolenia pracowników oraz optymalizacja liczby stanowisk pracy doradców klientów w aspekcie braków, jakie ujawniło wdrożenie i funkcjonowanie systemu CRM w obecnej postaci.**

Obowiązek informacyjny dotyczy również informowania abonentów o założeniach systemu oraz funkcjach sprawowanych przez poszczególne jednostki wchodzące w skład modelu CRM. Posiadanie kompleksowej informacji na temat możliwych źródeł kontaktu stanowi element niezbędny do zapewnienia konsumentom rzetelnej pomocy w zakresie wykonywanych przez nich usług oraz istnienia wzajemnej relacji z operatorem. Jak zostało wcześniej stwierdzone, Prezes Urzędu uznał prowadzone w tej mierze działania Spółki za niewystarczające, o czym świadczy m.in. zagubienie i dezinformacja wśród konsumentów, o których wspominają w nadsyłanych skargach.

Brak udostępnienia abonentom rzetelnego źródła informacji o możliwych kanałach kontaktu wynika nie tylko z nie dostarczenia abonentom zbiorczej informacji przez Spółkę, ale również z nieznaności takich informacji przez doradców Telecentrum. Z informacji uzyskanych przez Prezesa Urzędu wynika, iż konsumenci często nie są informowani o konkretnych adresach miejsc, do których mogą zwrócić się o pomoc, a ponadto doradcy podczas prowadzonej rozmowy odsyłają konsumentów do „innych źródeł informacji”, bowiem sami nie są w stanie rozstrzygnąć zgłaszanego problemu. Niejednokrotnie w wyniku takich działań abonent jest zmuszany do szukania na własną rękę innych wiarygodnych form kontaktu.

Brak udostępniania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji skutkuje również wprowadzaniem abonentów w błąd, co do ofert usług świadczonych przez Telekomunikację Polską S.A., jak też co do okoliczności niezbędnych do korzystania z usług. Błędne, nie poparte rzetelną wiedzą informacje powodują, iż konsumenci decydują się na związanie daną usługą lub zakup sprzętu, który (według zapewnień) miał być niezbędny do świadczenia (np. zakup przystawki umożliwiającej prezentację numeru). Z punktu widzenia zakresu prowadzonej działalności gospodarczej elementem rzetelnej praktyki Spółki powinno być zapewnianie klientom kompleksowej obsługi, której zasadniczym wskaźnikiem jest informacja. **Przy obecnej aktywności Telekomunikacji Polskiej S.A. na rynku usług telekomunikacyjnych Prezes Urzędu nie może uznać za zasadne utrzymywanie stanu dezinformacji związanej w szczególności z wprowadzaniem nowych ofert adresowanych do konsumentów.**

Dowód:

zeznanie świadków Prezesa Urzędu na rozprawie w dniu 19 marca 2004 r – karty 2001-2010,  
stanowisko URTIP z dnia 12 marca 2004 r. – karty 1964-1965,  
stanowisko Rzecznika Praw Obywatelskich wraz z załączonymi skargami z dnia 26 marca 2004 r. – karty 2024-2077,  
stanowisko miejskiego rzecznika konsumentów w Warszawie z dnia 26 marca 2004 r. – karty 2018-2023,  
pismo Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 12 marca 2004 r. – karta 2016,

stanowisko miejskiego rzecznika konsumentów w Kielcach z dnia 8 grudnia 2003 r.– karty 731-732  
stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów w Kutnie z dnia 17 marca 2004 r. karty 2011-2013,  
przykładowe skargi konsumentów: Magdalena Wajda-Kamajor-karty 19-21, Aldona Czerwińska-karty 293-297, Halina-Janaszek-Ivanickova-karty303, Franciszek Kuźmicki-karta 369, Aneta Wróbel Marek-karty 411-415, Maria Ryll karty 516-518, Beata Saska-karty 525-529, Wojciech Kozdronkiewicz-karty 558-559, Magdalena, Tadeusz Kleniewscy-karta 566, Halina Sułek-karty 1350-1354, Paweł Bednarski-karty-1442-1443, Krystyna Dzierżanowska-karty 1501-1503, Maria Kozłowska-karty 1504-1508, Arkadiusz Pankowski-karty 1511-1512, Jerzy Piorunek-karty 1518-1520, Łukasz Grochowski-karty 1528-1529, Michał Szulc-karty 1536-1539, Krystyna Milner-kart-1558-1565, Arkadiusz Kopeć-karty 1588-1590, Sławomir Dubiewicz-karty-1628-1631, Eugeniusz Zieliński-karty 1664-1667, Krystyna Kasperek-karty 1691-1693, Magdalena Ożarska-karty-1736-1738, Katarzyna Bielecka-karty 1779-1781, Danuta Kłopotek-Główczewska-karty 1852-1854, Andrzej Konopko-karty1856-1858

Z powyższych względów niezbędne jest zapewnienie przez Spółkę, by doradcy klienta mieli możliwość wykorzystania merytorycznej wiedzy, jaką posiadają, a organizacja systemu umożliwiła rozszerzenie jego funkcjonalności o merytoryczne porady udzielane konsumentom (zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami Prezesa Urzędu). Tylko takie działanie zapewni konsumentom właściwą realizację funkcji obsługi posprzedażowej, jaką przypisano Błękitnej Linii. Konieczne jest również zorganizowanie przez TP S.A. pisemnej kampanii informacyjnej skierowanej do wszystkich klientów Spółki, w której znajdzie się zbiorczy opis wszelkich informacji o dostępnych kanałach kontaktu ze Spółką, ze wskazaniem zakresu zadań wyszczególnionych dla poszczególnych jednostek, jak też zakres procedury windykacyjnej.

### **III. Uniemożliwianie abonentom korzystania z usług poprzez niesłuszne działania windykacyjne**

W świetle uzyskanych od Spółki informacji dotyczących zakresu i przyczyn nieprawidłowości w przedmiocie działań windykacyjnych Prezes Urzędu uznał, iż niedopuszczalne jest akceptowanie sytuacji, w której zmiany opisywane przez Spółkę uniemożliwiają przedsiębiorcy efektywne i zgodne z zakresem zaciągniętych zobowiązań prowadzenie działalności usługowej.

Odnosząc się do stwierdzonych nieprawidłowości Spółka podsumowała, iż wszystkie błędy zostały już usunięte, a klienci, wobec których podjęto nieuzasadnione działania zostali przeproszeni. Przyznano też stosowne odszkodowania. Wobec napływających wciąż do Urzędu skarg konsumentów odnoszących się do prowadzonych działań windykacyjnych, jak też niezakończonych działań podejmowanych w stosunku do osób reklamujących usługi, do których Spółka (na wezwanie Prezesa Urzędu) ustosunkowała się, nie sposób potwierdzić, iż żadne nieprawidłowe działania nie mają miejsca. Jednocześnie należy uznać iż fakt regulowania niesłusznych działań windykacyjnych podejmowanych w stosunku do abonentów (zgodnie ze statystykami - 3.283 abonentów) należy ocenić pozytywnie, w aspekcie korygowania zaistniałych braków. Z informacji uzyskiwanych od konsumentów wynika jednakże, iż działania windykacyjne nadal są prowadzone w stosunku do tych abonentów, których sytuacja nie uzasadnia tego typu działań. **Szczególnie niepokojące są przypadki, w których pomimo trwającej procedury reklamacyjnej, ogranicza się**

**konsumentom możliwość realizowania połączeń lub przelewa wierzytelności zewnętrznej firmie windykacyjnej.** Wobec trwających wciąż działań windykacyjnych podejmowanych m.in. wobec tych konsumentów, którzy oczekują na ustosunkowanie się do złożonych reklamacji.

Dowód:

stanowisko Rzecznika Praw Obywatelskich wraz z załączonymi skargami z dnia 26 marca 2004 r. – karty 2024-2077,  
stanowisko miejskiego rzecznika konsumentów w Warszawie z dnia 26 marca 2004 r. – karty 2018-2023,  
stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów w Wieliczce z dnia 11 marca 2004 r. – karty 1971-1972  
pismo powiatowego rzecznika konsumentów w Ostrołęce z dnia 18 lutego 2004 r. – karty 1917-1922  
pisma od posłów i senatorów – karty-733, 734, 1911, 1912-1914, 1934, 1935, 2014,  
stanowisko Stowarzyszenia Konsumentów Polskich z dnia 12 marca 2004 r. – karta 1968,  
zeznania świadków Prezesa Urzędu na rozprawie w dniu 19 marca 2004 r – karty 2001-2010,  
przykładowe skargi konsumentów: Małgorzata Poszytek-karty 29-39, Barbara Ragan-karty 241-249, Krystyna Chłudzińska-karty 261-263, Włodzimierz Jastrzębski-karty 264-265, Stefan Grzyb-karty 273-274, Marcin Marzec-karty 322-330, Tadeusz Walczak-karty 349-352, Alicja Dolecka-karty 353-354, Janusz Buczek-karty 370-371, Ewa Budkiewicz-karty 383-385, Arkadiusz Farasiewicz-karty 416-450, Wojciech Kozdronkiewicz-karty 558-559, Hanna Mickiewicz-Łazor-karty 579-600e, Aneta Nitsch-Osuch-karta 1382, Anna Anc-Wachowicz-karty 1416-1423, Monika Okulus-karty 1545-1547, Jacek Tomaszewski-karty 1597-1598, Krzysztof Germianiuk-karty 1599-1606h, Krystyna Nosowicz-karty 1709-1722, Zofia Barbara Rutkowska-karty 1794-1798, Ewa Popiel-karty-1809-1811, Stefan Mleczko-karty 1850-1851, Natasza Skóra-karty 1876-1879

Przedstawiając schemat i zakres prowadzonych działań windykacyjnych TP S.A. wskazała, iż na każdym etapie windykacji klient ma możliwość skorygowania błędów za pośrednictwem Błękitnej Linii oraz poprzez wysłanie faksu z potwierdzeniem wpłaty. Uruchomienie tych kanałów informacji dla kontaktów ze Spółką w celu udowodnienia nienależnego egzekwowania roszczeń, jak też udokumentowania wpłaty ma zasadnicze znaczenie z punktu widzenia szybkości działania oraz pewności w skutecznym wykonywaniu wzajemnych praw i obowiązków. Niestety sygnały otrzymywane przez Prezesa Urzędu potwierdzają słabą skuteczność ww. środków jako drogi do uregulowania kwestionowanych problemów. Na obecnym etapie konsument nie ma zatem zapewnionej skutecznej drogi dochodzenia swoich roszczeń wobec faktu, iż mimo zgłaszanych problemów oraz wysyłania faksów dokumentujących uiszczenie opłaty za usługi, działania windykacyjne nie są zawieszane, a ponowne włączenie telefonu jest często efektem powtarzanych wielokrotnie interwencji. System nie jest więc obecnie na tyle drożny, by zapewnić abonentom skuteczne zrealizowanie ich słusznych roszczeń.

Jednocześnie pozytywnie ocenić należy działanie Spółki polegające na uruchomieniu projektu polegającego na umieszczaniu na fakturze dodatkowej informacji o wysokości zadłużenia, co pozwala na bieżące informowanie klientów o stanie rozliczeń, zanim uruchomiony zostanie proces windykacyjny. Do tej pory częste były i są sytuacje, w których

konsument podlegał windykacji za odległe terminowo zaległości, co do istnienia których nie był świadomy, a ponadto nie posiada już dokumentów poświadczających uiszczenie zapłaty. W pierwszej kolejności działania takie miały zostać podjęte od marca 2004 r., w stosunku do wybranej grupy abonentów – na terenie Kielc. Jednocześnie, w związku ze skalą problemu w zakresie prowadzonych przez Spółkę na szeroką skalę działań windykacyjnych, Prezes Urzędu uznał za konieczne natychmiastowe uruchomienie zaplanowanych działań na terenie całego kraju.

Pozytywnie należy również ocenić podjęcie działań w kierunku rozbitcia okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abonentów. Jednocześnie, przez wzgląd na fakt, iż gros problemów dotyczy rejonu Warszawy, Spółka podjęła decyzję o bezpośrednim – telefonicznym kontaktowaniu się z abonentami w celu informowania o istniejącym zadłużeniu, jak też wyjaśnienia wątpliwości dotyczących salda zadłużenia. Spółka zobowiązała się również do podjęcia działań edukacyjnych skierowanych do abonentów, obejmujących informację o stosowanej procedurze windykacyjnej. Akcję informacyjną zaplanowano na przyszłe miesiące. Spółka poinformowała również o planowanych działaniach uświadamiających za pośrednictwem publikacji prasowych. Dzięki informacji prasowej zamieszczonej w styczniu w Małopolsce, wyłączenia telefonów na terenie Małopolski przebiegły spokojniej, a liczna zgłoszeń na Błękitną Linie zmniejszyła się. Ze względu na osiągnięte korzyści TP S.A. postanowiła kontynuować ww. sposób informowania abonentów o podejmowanych działaniach.

#### Dowód:

zeznania świadków Spółki na rozprawie w dniu 17 marca 2004 r. – karty 1993-1997

Podjęcie przez Spółkę opisanych działań korygujących zaplanowanych na marzec i kwiecień, mimo iż mających istotne znaczenie dla funkcjonowania systemu, nie może stanowić usprawiedliwienia dla nienależnego przygotowania systemu obsługi klienta, w zakresie działań windykacyjnych. **Rozbudowa modułu windykacyjnego, wobec masowości reklamacji składanych przez konsumentów powinna być dokonana przed wdrożeniem systemu w życie, szczególnie wobec okoliczności, iż system CRM funkcjonował pilotażowo w zachodniej Polsce na rok przed jego wdrożeniem na terenie całej Polski.** Profesjonalny charakter działania Spółki, posiadającej na rynku telekomunikacyjnych usług powszechnych pozycję znaczącą (decyzja Prezesa URTIP z dnia 3.09.2001 r. – Biuletyn URTIP nr 1 (10)/2004), wymaga podejmowania przez nią działań o podwyższonym walorze staranności. Z powyższych względów nie można uznać za właściwy standard wdrażania tak istotnych modyfikacji po 5-6 miesiącach od powszechnego zastosowania systemu. Z punktu widzenia ekonomicznego interesu konsumentów zadaniem Prezesa Urzędu jest zabezpieczenie praw konsumentów na ewentualność przyszłych nieprawidłowości o tożsamym charakterze. Jednocześnie ze względu na brak bieżących informacji na temat wdrożenia zmian, jak też pilną potrzebę modyfikacji procesu windykowania należności Prezes Urzędu uznał za nieodzowne nakazanie Spółce wdrożenia zaplanowanych zmian, w pełnym zakresie terytorialnym, bez zbędnej zwłoki.

#### **Rygor natychmiastowej wykonalności**

Zgodnie z brzmieniem art. 100 e ustawy Prezes Urzędu może nadać decyzji rygor natychmiastowej wykonalności, jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów.

**Mając na względzie interes konsumentów pokrzywdzonych charakterem i zakresem bezprawnych działań Telekomunikacji Polskiej S.A., jak też fakt nieuregulowanych wciąż nieprawidłowości w zakresie: zaległych zamówień na usługi,**

**niesłusznym działaniom windykacyjnym, nie rozpatrzonym reklamacji i skarg, Prezes Urzędu za niezbędne uznał nakazanie Telekomunikacji Polskiej S.A. natychmiastowe usunięcie skutków naruszeń.**

Bezprawność praktyki, której konsekwencje odczuwa ogromna liczba konsumentów od ponad pół roku, tj. od momentu wdrożenia systemu Zarządzania Relacjami z Klientami CRM, powoduje, iż wskazanie środków służących usunięciu nieprawidłowości oraz przywróceniu konsumentom ciągłości świadczeń stało się nieodzownym i jedynym skutecznym środkiem mobilizującym Spółkę do bezzwłocznego podjęcia niezbędnych zmian.

Jednocześnie, uwzględniając prawdopodobne trudności w natychmiastowym wdrożeniu w życie przez Spółkę środków usunięcia naruszeń stwierdzonych przez Prezesa Urzędu, Prezes Urzędu określił precyzyjne terminy, w których dane działania powinny zostać implementowane. Zastosowanie środków, których funkcjonowanie jest szczególnie istotne z punktu widzenia zapotrzebowania klientów, jak też możliwe do wykonania w najbliższym terminie (ze względu na deklaracje złożone przez Spółkę) powinny zostać wdrożone niezwłocznie.

### **Wobec powyższego orzeka się jak w sentencji.**

Stosownie do treści art. 78 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.) w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 pkt 1 i art. 479<sup>28</sup> § 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 Konsumentckiej  
Jacek Herde*

#### Otrzymują:

1. r.pr. Arwid Mednis i adw. Henryk Romańczuk  
Kancelaria Wierzbowski i Wspólnicy  
Spółka Komandytowa  
Al. Armii Ludowej 14  
00-638 Warszawa
2. Zarząd Spółki  
Telekomunikacja Polska S.A  
Ul. Twarda 18  
00-105 Warszawa