



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji

KGP.410.009.09.2017
P/17/022

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa
T +48 22 444 56 92, F +48 22 444 55 94
kgp@nik.gov.pl
Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-14, 00-950 Warszawa 1

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/17/022 – Ochrona praw konsumenta energii elektrycznej.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli, Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji.
Kontroler	Piotr Piątkiewicz, gł. specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr KGP/96/2017 z 6 października 2017 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Tauron Sprzedaż sp. z o.o. ¹ ul. Łagiewnicka 60, 30-417 Kraków.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Rafał Soja, Prezes Zarządu Spółki od dnia 23 stycznia 2016 r. Poprzednio Prezesem Zarządu Spółki był Ireneusz Perkowski. (dowód: akta kontroli str. 3-6)

Ocena ogólna

II. Ocena kontrolowanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie², mimo stwierdzonych nieprawidłowości, respektowanie przez Tauron Sprzedaż sp. z o.o. praw konsumenta energii elektrycznej.

Spółka zapewniła konsumentom możliwości zawierania umów w sposób niedyskryminacyjny i na warunkach wolnorynkowych oraz zorganizowała efektywny system obsługi odbiorcy energii elektrycznej. Spółka zagwarantowała także wszystkim konsumentom dostępność do skutecznych środków rozstrzygania sporów.

Stwierdzone nieprawidłowości polegały na wysokim, wynoszącym około 13,8% udziale rozliczeń dokonywanych w czasie ponad 42 dni od dnia dokonania zmiany z odbiorcami, którzy skorzystali z prawa do zmiany sprzedawcy, to jest z przekroczeniem maksymalnego terminu określonego w art. 4j ust. 7 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. *Prawo energetyczne*³. Spółka nie przekazywała rzetelnie informacji o możliwościach przysługujących odbiorcom, którym kończył się okres obowiązywania dotychczasowej oferty, w przypadku gdy rozliczenia z klientem prowadzone były na podstawie cennika terminowego⁴. Działanie Spółki mogło wprowadzać jej klientów w błąd.

Stwierdzono także naruszenia obowiązków sprzedawcy w zakresie udzielania odpowiedzi na wnioski lub reklamacje klientów w sprawie rozliczeń. Przekroczenie terminu 14 dni⁵ od dnia złożenia wniosku lub reklamacji, było niezgodne z wymogami § 2 ust. 2 pkt 2.2 *Ogólnych Warunków Umowy dotyczącej energii elektrycznej*.

W ocenie NIK przyjęta w Spółce procedura informowania klienta o jego prawach po otrzymaniu wypowiedzenia dotychczasowej umowy, w ramach której nie podawano informacji o wysokości naliczonej opłaty jednorazowej, nie

¹ Dalej także: Spółka.

² Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

³ Dz. U. z 2017 r. poz. 220, ze zm. Dalej: *uPe*.

⁴ Umowy zawierane są na czas nieokreślony, natomiast rozliczenia wynikające z postanowień cennika obowiązują dla okresu określonego w tym cenniku.

⁵ Czas odpowiedzi powyżej 14 dni kalendarzowych wyniósł od 17,52% w 2014 r. do 2,40% w 2016 r., przy czym dane te dotyczą czasu odpowiedzi na wszystkie złożone reklamacje (reklamacje w sprawie rozliczeń stanowią około 60% wszystkich reklamacji). W latach 2014-2016 Spółka prowadziła wspólną ewidencję reklamacji dla klientów Cxx i Gxx.

spełniała wymogów rzetelnego informowania odbiorców o rzeczywistych kosztach rozwiązania umowy ze Spółką. Mogło to prowadzić do zmniejszenia zainteresowania zmianą sprzedawcy, a w konsekwencji osłabieniem konkurencyjności na rynku sprzedaży energii elektrycznej.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Umowy sprzedaży energii elektrycznej

Tauron Sprzedaż jest spółką Grupy Kapitałowej Tauron Polska Energia SA sprzedającą energię elektryczną do ponad 5,3 mln odbiorców⁶. Usługę sprzedaży świadczy na terenie całej Polski. Jej udział w runku sprzedaży energii to około 30%⁷. Struktura sprzedaży energii elektrycznej za I półrocze 2017 r., według wolumenu zużycia przez odbiorców w podziale na grupy taryfowe kształtowała się następująco: taryfa A (21,9%), B (28,7%), C (16,8%) i taryfa G (32,6%).

Spółka pełni rolę sprzedawcy z urzędu oraz sprzedawcy z wyboru. Rola sprzedawcy z urzędu jest pochodną pełnienia funkcji przedsiębiorstwa użyteczności publicznej i podlega regulacjom wynikającym z prawa energetycznego. Oznacza to, że każdy klient przyłączony do sieci Tauron Dystrybucja (TD) ma prawo żądać od Spółki Tauron Sprzedaż zawarcia umowy kompleksowej na warunkach Taryfy Sprzedawcy z Urzędu (SzU). Spółka jako SzU ma obowiązek zawrzeć z klientem taką umowę niezależnie od statusu klienta.

Równocześnie Spółka zgodnie z zasadami wolności gospodarczej pełni rolę sprzedawcy z wyboru oferując produkty inne niż Taryfa Sprzedawcy z Urzędu zarówno klientom przyłączonym do sieci TD jak i pozostałym klientom z terenu całej Polski. Produkty te oferowane są zarówno na podstawie umowy kompleksowej jak i umowie sprzedaży.

W Strategii Spółki [...⁸].

(dowód: akta kontroli str. 3 – 26, 799-827, 986)

W imieniu i na rzecz TAURON Sprzedaż sp. z o.o. obsługę Klienta prowadzi TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o.⁹ Na podstawie zawartej w dniu 18 grudnia 2012 r. Umowy Service Level Agreement¹⁰ TOK realizuje wszystkie standardowe produkty w zakresie obsługi klienta. Produkty te, to m.in.: umowa kompleksowa taryfa, umowa kompleksowa produkt, umowa sprzedaży, e-Switching, prosument. Opisane i uregulowane są one w wyodrębnionych Kartach Produktów, stanowiących załączniki do Umowy SLA. Każda Karta Produktu zawiera opis poszczególnych czynności realizowanych w ramach poszczególnych procesów, a także wskazuje na miejsce realizacji tych czynności oraz kanał komunikacji z klientem.

Tauron Sprzedaż sp. z o. o. obecnie stosuje pięć wzorów umów dla konsumentów w ramach grupy taryfowej G¹¹. Stosowane z klientami w gospodarstwach domowych wzorce umów są wzorcami adhezyjnymi. W związku z powyższym,

⁶ Wraz ze spółką Tauron Sprzedaż GZE sp. z o.o.

⁷ Dane aktualne na październik 2017 r.

⁸ Wyłączono informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1330) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2018 r., poz. 419). Wyłączenia dokonano w interesie TAURON Sprzedaż sp. z o.o.

⁹ Dalej: TOK.

¹⁰ Dalej: Umowa SLA. Aneks nr 1/2014 do umowy SLA z dnia 20 grudnia 2013 r., aneks nr 1/2015 do umowy SLA z dnia 18 grudnia 2014 r., aneks nr 1/2016 do umowy SLA z dnia 26 stycznia 2016 r., aneks nr 1/2017 do umowy SLA z dnia 13 grudnia 2016 r.

¹¹ W ramach umów dla klientów przyłączonych do sieci TD umowę kompleksową, umowę sprzedaży i umowę rezerwową, a ramach umowy dla klientów przyłączonych do innych operatorów niż TD umowę kompleksową i umowę sprzedaży.

klenci nie mają możliwości negocjowania postanowień wynikających z treści umowy.

Umowy te w okresie od 1 stycznia 2014 r. do 31 sierpnia 2017 r. zostały dostosowane do obowiązujących regulacji, a w szczególności do przepisów *Kodeksu cywilnego*¹², *uPe*, *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta*¹³, *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych*¹⁴, *rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego*¹⁵, *rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 18 sierpnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną*¹⁶ oraz postanowień *Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD)*.

(dowód: akta kontroli str. 22-27, 402-430)

W stosowanych przez Spółkę wzorcach umów w Ogólnych Warunkach Umowy zawarte są uregulowania dotyczące odpowiedzialności stron oraz kwestii odpowiedzialności za szkody powstałe w gospodarstwach domowych w wyniku zakłóceń lub niedotrzymania parametrów jakościowych w dostawie energii. Spółka odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem swoich obowiązków na zasadach ogólnych. Spółka nie ponosi natomiast odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem umowy lub nienależytym wykonaniem umowy z przyczyn leżących po stronie Operatora Sieci Dystrybucyjnej¹⁷ oraz za szkody wynikające z działania siły wyższej albo z winy klienta lub osoby trzeciej.

Wzorce umów stosowane w Spółce umożliwiają zawieranie umów zarówno na czas określony jak i nieokreślony. W przypadkach zawierania umowy z klientem gdzie podstawą rozliczenia jest:

- taryfa dla energii elektrycznej zatwierdzana przez Prezesa URE - umowy są zawierane na czas nieokreślony.
- cennik zatwierdzany w Spółce – umowy są zawierane na czas nieokreślony, natomiast rozliczenia wynikające z postanowień cennika, w szczególności ceny, obowiązują dla okresu określonego w tym cenniku. Cenniki stosowane w Spółce, są przygotowywane dla okresów rocznych, dwuletnich i trzyletnich.

W przypadku wyboru cennika terminowego, sprzedawca gwarantuje pewne parametry (gwarancja ceny w określonym okresie, możliwość skorzystania z dodatkowej usługi np. elektryk 24h) klientowi i nie może ich zmienić.

Dla taryfy Gxx w 2016 r. Spółka zawarła 293 410 umów kompleksowych, w tym: 94 373 stanowiły nowe umowy kompleksowe, 69 097 przepisania bez zmiany klienta¹⁸, a 129 940 przepisania ze zmianą klienta¹⁹. W 2017 r.²⁰ zawarto 210 455 umów kompleksowych, w tym: 75 317 stanowiły nowe umowy kompleksowe, 46 310 przepisania bez zmiany klienta, a 88 828 przepisania ze zmianą klienta. W przypadku nowych umów sprzedaży dane wynoszą odpowiednio: 9 211 umów w 2016 r. i 6 215 w 2017 r. (do sierpnia 2017 r.)²¹.

¹² Dz. U. z 2017 r. poz. 459, ze zm.

¹³ Dz. U. z 2017 r. poz. 683, ze zm.

¹⁴ Dz. U. z 2016 r. poz. 922, ze zm.

¹⁵ Dz. U. z 2007 r. Nr 93, poz. 623, ze zm.

¹⁶ Dz. U. z 2013 r. poz. 1200

¹⁷ Dalej: OSD.

¹⁸ Np. zmiana grupy taryfowej przez tego samego klienta.

¹⁹ Nowy klient w już istniejącym punkcie dostarczania energii np. w wyniku umowy sprzedaży nieruchomości bądź przepisania na inną osobę.

²⁰ Dane do dnia 31 sierpnia 2017 r.

²¹ Brak możliwości podziału na nowe umowy i przepisania.

W procedurach sprzedażowych, w przypadku zawierania nowej umowy, klienci są informowani o konsekwencjach związanych z terminem wejścia w życie nowej umowy. Powyższe jest stosowane w każdym kanale sprzedażowym realizującym tzw. nową sprzedaż, to jest infolinii, Punktach Obsługi Klienta (POK) oraz w kanale korespondencyjnym.

Spółka, po zawarciu umowy sprzedaży z odbiorcą powiadamiała każdorazowo o zawarciu umowy sprzedaży i planowanym terminie rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej OSD, do sieci którego przyłączone są urządzenia, instalacje lub sieci odbiorcy końcowego w terminach wynikających z IRIESD właściwego OSD tj. nie wcześniej niż 90 dni kalendarzowych i nie później niż na 21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem wejścia w życie umowy²². Mediana dla terminu powiadamiania OSD przez spółkę licząc od dnia zawarcia umowy dla lat 2014 -2016 wyniosła odpowiednio: 45, 123 i 54 dni.

(dowód: akta kontroli str. 27-133, 138-184, 431-456)

W 2016 r. rozwiązanych zostało 246 176 umów kompleksowych i 7 277 umów sprzedażowych a w 2017 r.²³ odpowiednio: 171 186 i 6 974 umów.

Spółka nie pobierała i nie pobiera żadnych opłat z tytułu zmiany sprzedawcy. Po otrzymaniu od nowego sprzedawcy wypowiedzenia, do klienta, którego to wypowiedzenie dotyczy była kierowana korespondencja, z informacją, iż od dnia zmiany sprzedawcy Spółka nie będzie świadczyła usług związanych z energią elektryczną oraz, że wcześniejsze rozwiązanie umowy wiąże się z naliczeniem opłaty jednorazowej wskazanej w cenniku, w przypadku gdy rozliczenia z klientem prowadzone są na podstawie cennika terminowego.

Procedura informowania klienta o jego prawach w kwestii przerwania procedury zmiany sprzedawcy, po otrzymaniu wypowiedzenia dotychczasowej umowy, ewoluowała w latach 2014 – 2017. I tak:

- w okresie od stycznia 2014 r. do maja 2015 r.
 - a) klient nie zagrożony karą umowną - do klienta nie były kierowane żadne pisma w związku z czym nie prowadzono procedury informowania klienta o jego prawach po otrzymaniu wypowiedzenia,
 - b) klient zagrożony karą umowną - do klienta wysyłane było pismo, które miało charakter informacyjny o sankcjach za przedterminowe rozwiązanie umowy ze Spółką. Pismo nie zawierało informacji o możliwości przerwania procedury zmiany sprzedawcy;
- w okresie od maja 2015 r. do grudnia 2015 r. informowano o możliwości pozostania klientem TAURON i kierowano do kontaktu z nowym sprzedawcą celem uzgodnienia spraw związanych z zawartą z nim umową. Klienta zagrożonego karą umowną ze strony Spółki informowano ponadto, iż wcześniejsze rozwiązanie umowy wiąże się z naliczeniem opłaty jednorazowej wskazanej w cenniku, podawano jednocześnie okres objęty gwarancją ceny;
- w okresie od grudnia 2015 r. do października 2017 r. informowano o możliwości pozostania klientem TAURON i kierowano do kontaktu z alternatywnym sprzedawcą celem uzgodnienia spraw związanych z zawartą z nim umową. Klienta zagrożonego karą umowną informowano, iż wcześniejsze rozwiązanie umowy wiąże się z naliczeniem opłaty jednorazowej wskazanej w cenniku, nie podawano okresu objętego gwarancją ceny;

²² Z wyłączeniem sytuacji, kiedy sprzedawca dokonał powiadomienia z wyprzedzeniem tj. w terminach wynikających z IRIESD.

²³ Do dnia 31 sierpnia 2017 r.

- w okresie od października 2017 r. informowano o możliwości pozostania klientem Spółki i wskazywano (zgodnie z oczekiwaniem URE) o możliwości naliczenia kary umownej przez nowego sprzedawcę w przypadku przerwania procedury zmiany sprzedawcy. Klienta zagrożonego karą umowną ze strony Spółki informowano, iż wcześniejsze rozwiązanie umowy wiąże się z naliczeniem opłaty jednorazowej wskazanej w cenniku, nie podawano okresu objętego gwarancją ceny.

Według²⁴ Prezesa Zarządu Spółki zdarzały się incydentalne²⁵ przypadki podwójnego fakturowania odbiorcy po zmianie sprzedawcy energii. Wynikały one z sytuacji, gdy klient miał dwóch różnych sprzedawców. W przypadku złożonych reklamacji przez klientów w tym zakresie dokonywana była analiza sytuacji, a w przypadku stwierdzenia błędu dokonano korekty rozliczenia.

(dowód: akta kontroli str. 25-29, 125-133, 945-957, 971-974)

Tauron Sprzedaż dla gospodarstw domowych od 2013 r. nie prowadzi współpracy z partnerami w formule bezpośredniej akwizycji w celu pozyskania nowych klientów. Prowadzona jest natomiast współpraca z partnerami w zakresie sprzedaży energii elektrycznej w imieniu Spółki drogą telefoniczną. Wybór partnerów prowadzących sprzedaż za pośrednictwem telefonu, odbywa się od 2015 r.²⁶ w trybie przetargu publicznego. Według stanu na 30 listopada 2017 r. zawarte były umowy ramowe z sześcioma wykonawcami. Umowy zawarte zostały na okres od 1 kwietnia 2016 r. do 31 marca 2018 r., z opcją ich przedłużenia, w przypadku, gdy nie zostanie osiągnięty limit kwotowy, jaki był przewidziany na etapie postępowania przetargowego.

Każdy wykonawca²⁷ oprócz wyznaczonych przez Spółkę celów ilościowych, ma nałożone określone cele jakościowe, których realizacja wpływa na wysokość uzyskanej przez wykonawcę prowizji. W przypadku naruszenia zapisów umowy dotyczących jakości sprzedaży, Spółka ma prawo nałożyć karę umowną oraz wykluczyć wykonawcę z kolejnych postępowań.

Spółka opracowała proces sprzedaży telefonicznej, w ramach którego sprzedaż odbywa się w oparciu o dwie rozmowy telefoniczne, uzupełnione o wysyłkę kompletnej dokumentacji, z którą klient zapoznaje się przed zakupem. Spółka prowadzi cykliczne szkolenia dla nowych partnerów dotyczące procesów i jakości sprzedaży oraz cykliczne audyty rozmów dotyczące rzetelnego informowania klientów o warunkach oferty. Audyty są prowadzone przez niezależną firmę zewnętrzną wybraną w postępowaniu przetargowym. Partnerzy Spółki otrzymują wyniki audytu jakościowego w cyklach tygodniowych (raport z wytycznymi do poprawy). W efekcie prowadzonych audytów w kilku przypadkach zastosowano wobec Partnerów kary umowne.

W okresie od 2014 r. do końca lipca 2017 r. liczba klientów, którzy skorzystali z prawa do odstąpienia od umowy zmniejszała się z 3 093 w 2014 r. (598 w 2015 r., 83 w 2016 r.) do 2 w 2017 r. (do końca lipca).

Nie prowadzono szczegółowej analizy odstąpień od zawartej umowy sprzedaży energii elektrycznej z przyczyn związanych wyłącznie z nieuczciwymi praktykami handlowymi. Według wyjaśnień²⁸ Prezesa Zarządu Spółki, spadek liczby

²⁴ Wyjaśnienia Prezesa Zarządu Spółki z dnia 25 października i 8 listopada 2017 r.

²⁵ W 2016 r. zidentyfikowano 15 przypadków tego typu, co stanowi 0,07% ogółu przeprowadzonych rozliczeń w zakresie zmiany sprzedawcy.

²⁶ W 2014 r. umowy zawierane były z wolnej ręki.

²⁷ Dalej także: partner Spółki.

²⁸ Wyjaśnienia z dnia 25 października i 8 listopada 2017 r.

odstępujących od umowy wynika z faktu wprowadzenia zmodyfikowanych procesów sprzedażowych, w szczególności przez telefon.

(dowód: akta kontroli str. 138-223, 365-392, 581-584)

Spółka umożliwia zmianę grupy taryfowej swoim klientom zgodnie z postanowieniami Taryfy Sprzedawcy TAURON Sprzedaż dla energii elektrycznej dla odbiorców grup taryfowych G, jak również na podstawie Taryf OSD zatwierdzanych przez Prezesa URE. Każdy klient może zmienić grupę taryfową raz na 12 miesięcy. Zmiana grupy taryfowej następuje na wniosek klienta. Procedurę zmiany grupy taryfowej realizuje TAURON Obsługa Klienta. Czas zmiany grupy taryfowej uzależniony jest od kanału kontaktu klienta oraz uwarunkowań technicznych związanych z koniecznością dostosowania układu pomiarowego. W przypadku bezpośredniego kontaktu klienta w POK – umowa zmieniana jest w trakcie bieżącej obsługi, a jej postanowienia wchodzi w życie z dniem realizacji działań po stronie OSD. Czas realizacji zmiany grupy taryfowej co do zasady nie przekracza 14 dni (jeżeli zmiana grupy nie wiąże się ze zmianą licznika)²⁹ od dnia wpływu wniosku klienta. Klient w związku ze zmianą grupy taryfowej nie ponosi dodatkowych kosztów.

(dowód: akta kontroli str. 35, 36, 332-364, 587-605)

Spółka współpracuje z Rzecznikami Praw Konsumenta, Policją oraz innymi organizacjami lub organami w celu wymiany informacji o praktykach nieuczciwych sprzedawców. Przykładowo:

- w zakresie współpracy z Rzecznikami Praw Konsumenta organizowane są coroczne warsztaty w celu wypracowywania wspólnych rozwiązań na rzecz konsumentów w obszarze energetyki,
- w 2014 r., przy kampanii informacyjnej *Nie znasz, nie otwieraj* współpracowano z Komendą Główną Policji oraz Fundacją Aktywnych Obywateli. W ramach kampanii prowadzone były wykłady dla Seniorów o zagrożeniach ze strony nieuczciwych handlowców,
- w ramach współpracy z Uniwersytetem III Wieku, domami kultury, kinami, sanatoriami, prowadzono wykłady w ramach kampanii *TAURON nie chodzi po domach, aby sprzedawać prąd lub gaz*.

(dowód: akta kontroli str. 33, 221-223)

W celu ochrony danych osobowych, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych³⁰, Spółka zastosowała środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, w szczególności przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zbieraniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz przed zmianą, utratą lub zniszczeniem. Opracowano dokumentację sposobu przetwarzania danych osobowych pt. *Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych TAURON Sprzedaż sp. z o.o.* oraz dokumentację opisującą sposób zarządzania systemem informatycznym w celu zapewnienia poufności, integralności, rozliczalności oraz dostępności danych pt. *Instrukcja Zarządzania Systemem Informatycznym Grupy TAURON*.

Przyjęte rozwiązania w zakresie ochrony danych osobowych zgodne są z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych

²⁹ W przypadku zmiany licznika Spółka kieruje zlecenie do Dystrybutora o aktualizację układu pomiarowego, co wiąże się z koniecznością umówienia spotkania z klientem.

³⁰ Dz. U. 2016 r., poz. 922, ze zm. – dalej: *ustawa o ochronie danych*.

oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne do przetwarzania danych osobowych³¹.

Powierzenie danych osobowych, o którym mowa w art. 31 ustawy o ochronie danych, następuje zawsze w drodze umowy zawartej na piśmie. Administrator danych prowadzi rejestr zawartych umów powierzenia danych osobowych.

(dowód: akta kontroli str. 224-331)

Ustalone
nieprawidłowości

1. Spółka w 13,8% przypadków nie dotrzymała terminu (42 dni od dnia dokonania zmiany) rozliczenia się z odbiorcą, który skorzystał z prawa do zmiany sprzedawcy, co było niezgodne z art. 4j ust. 7 *uPe*. W latach 2014 – 2017 z prawa do zmiany sprzedawcy skorzystało 54 388 klientów³² spośród których liczba rozliczonych z przekroczeniem terminu wyniosła łącznie 7 494, w tym 685 mających podpisane umowy kompleksowe oraz 6 809 klientów z umowami sprzedaży. Uwzględniając przypadki, w których dokonano rozliczenia końcowego przed 42 dniem (jednocześnie po tym okresie została wystawiona faktura korygująca), ilość klientów rozliczonych ostatecznie po upływie 42 dni od zmiany sprzedawcy wyniosła 5 396 co stanowi 9,9% ogółu rozliczonych odbiorców (54 388). Według Prezesa Zarządu Spółki³³ przyczyny opóźnień w większości przypadków tj. w 83,59% leżą po stronie klienta (pełnomocnika klienta) i dotyczą głównie braku przesłania wypowiedzenia umowy sprzedaży, w 12,75% po stronie Spółki, a w 3,67% po stronie OSD. Bezpośrednie przyczyny opóźnień, na które wpływ ma Spółka to prowadzenie dodatkowej korespondencji wyjaśniającej w zakresie końcowego rozliczenia z klientem oraz opóźnienia w procesowaniu zmiany sprzedawcy. NIK przyjmując do wiadomości wskazane przez Spółkę przyczyny opóźnień, zwraca uwagę, że to spółka jest stroną umowy z odbiorcą końcowym i jako taka odpowiada za wypełnienie obowiązków ustawowych, w szczególności za pozyskanie danych dotyczących ilości zużytej energii elektrycznej od operatora systemu dystrybucyjnego w terminie umożliwiającym dokonanie końcowego rozliczenia z odbiorcą.

(dowód: akta kontroli str. 966-970, 984)

2. Spółka nie zapewniła rzetelnej i pełnej informacji o możliwościach przysługujących odbiorcom, którym kończył się okres obowiązywania dotychczasowej oferty w przypadku gdy rozliczenia z klientem prowadzone były na podstawie cennika terminowego. Z ustaleń kontroli wynika, że na 45 dni przed zakończeniem obowiązywania dotychczasowego cennika, Spółka przedstawiała klientom ofertę, która zazwyczaj zawierała dwie różne opcje odnowieniowe. Pierwsza obejmowała przedłużenie korzystania z cennika z gwarancją ceny na okres analogiczny do dotychczasowego, z której klienci mogli skorzystać akceptując ją, bądź nie podejmując żadnych działań w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Drugą była oferta z gwarancją ceny na okres dłuższy niż dotychczasowy, bądź na taki sam okres ale z innymi funkcjonalnościami (proponowano dodatkową usługę np. Elektryk 24h, przystąpienie do programu klienckiego). Z oferty tej klienci mogli skorzystać jedynie poprzez złożenie stosownego wniosku. W piśmie z opcjami odnowieniowymi informowano także o możliwości rezygnacji z ofert cennikowych cyt. *Masz także prawo w ciągu 14 dni od otrzymania tej przesyłki zrezygnować z Cennika w sposób opisany w załączonej książeczce z zestawem dokumentów*. W załączonym do oferty zestawie dokumentów zawarta była informacja, w jaki sposób klient powinien się

³¹ Dz.U. Nr 100, poz. 1024, ze zm.

³² Do dnia 31 sierpnia 2017 r.

³³ Wyjaśnienia Prezesa Zarządu z dnia 7 grudnia 2017 r.

ze Spółka skontaktować, aby zrezygnować z Cennika i rozliczać się na podstawie Taryfy Sprzedawcy.

W ocenie NIK Spółka powinna tak konstruować pisma z ofertą odnowieniową, aby klienci byli wyraźnie informowani także o możliwości odstąpienia od umowy i wybrania nowego sprzedawcy. Zamieszczenie informacji o możliwości odstąpienia od umowy dopiero na 25 stronie załączonego do oferty zestawu dokumentów wraz ze stwierdzeniem cyt. *Skutkiem odstąpienia od umowy może być zaprzestanie dostarczania do Państwa energii elektrycznej przez Tauron* mogło w ocenie NIK sugerować klientowi, że zmiana sprzedawcy może dla niego oznaczać wstrzymanie dostaw prądu w ogóle. Klienci, wraz ze zbliżaniem się końca okresu obowiązywania cennika, powinni mieć zaprezentowaną w sposób równoważny ofertę nie tylko opartą na rozliczeniach terminowych według cennika, ale także opartą o Taryfę Sprzedawcy, oraz możliwość zrezygnowania w ogóle z usług danego sprzedawcy. Jest to tym bardziej istotne, że przyjęta przez Spółkę procedura zakłada, że klient, który nie podejmuje żadnych działań przez tak zwany milczący akcept *de facto* cały czas pozostaje na ofercie cennikowej, co oznacza, że w przypadku podjęcia przez niego zamiaru zmiany sprzedawcy zostanie obciążony koniecznością zapłaty opłaty jednorazowej przewidzianej tą ofertą.

(dowód: akta kontroli str. 457-580, 976-983)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zwraca uwagę, że procedura informowania klienta o jego prawach po otrzymaniu przez Spółkę wypowiedzenia dotychczasowej umowy, w dalszym ciągu nie spełnia wymogów prawidłowego informowania odbiorców o rzeczywistych kosztach rozwiązania umowy z Tauron Sprzedaż. Pomimo istotnych zmian ukierunkowanych na uświadomienie klienta o możliwych konsekwencjach wycofania złożonego przez nowego sprzedawcę wniosku o rozwiązanie umowy, Spółka nie podaje klientom zagrożonym karą umowną danych dotyczących wysokości naliczonej opłaty jednorazowej za wcześniejsze wypowiedzenie umowy tj. w szczególności długości okresu, o jaki skrócony zostanie czas, na jaki obowiązywał cennik oraz stawki opłaty pobieranej za każdy miesiąc. Sama informacja, że wcześniejsze rozwiązanie umowy wiąże się z naliczeniem opłaty jednorazowej bez sprecyzowania jej wysokości, w ocenie NIK, może skutkować zmniejszeniem zainteresowania ewentualną zmianą sprzedawcy, a w konsekwencji osłabieniem funkcjonowania rynku sprzedaży energii elektrycznej.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie umożliwienie konsumentom zawierania umów w sposób niedyskryminacyjny i na warunkach wolnorynkowych, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości w zakresie umożliwiania wykonania przez konsumenta energii elektrycznej jego prawa do zmiany sprzedawcy.

2. Obsługa Klienta

Opis stanu
faktycznego

Stosowane w rozliczeniach z klientami faktury uwzględniały wszystkie opłaty związane z zakupem energii oraz opłaty, niezależne od zużycia energii, zgodnie z Taryfą Sprzedawcy lub Cennikiem Sprzedawcy oraz wszystkie elementy związane z usługą dystrybucji oraz opłaty niezależne od zużycia energii, zgodnie z Taryfą OSD. Spółka ujednoliciła szablony dokumentów rozliczeniowych, w tym faktur i faktur korygujących dla klientów według zawartych umów kompleksowych i sprzedaży.

Na fakturach prawidłowo podawane były dane wynikające z przepisów prawa energetycznego oraz rozporządzeń wykonawczych, m.in. dane o źródle pochodzenia odczytu, opłata OZE, struktura paliw. Faktury spełniały wszystkie

wymogi określone przepisami prawa podatkowego zawarte w *ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług*³⁴.

Spółka umożliwiała konsumentowi wybór metody płatności. Odbiorca mógł regulować należności za energię elektryczną wybierając dogodną dla siebie metodę płatności tj. gotówka, przelew, e-płatność oraz polecenie zapłaty.

Spółka prawidłowo stosowała określone w przepisach § 32 *rozporządzenia Ministra Gospodarki z 18 sierpnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną*³⁵ zasady ustalania okresów rozliczeniowych. Informacje dotyczące stosowanych okresów rozliczeniowych w obszarze działania Sprzedawcy były zawarte w taryfie sprzedawcy, cennikach sprzedawcy, w umowach sprzedaży energii elektrycznej oraz umowach kompleksowych.

Ogólne zasady przekazywania odczytów liczników energii elektrycznej uregulowane były w generalnej umowie dystrybucyjnej pomiędzy sprzedawcą a OSD, a szczegółowe terminy wynikały z IRIESD. W większości przypadków (99,9%) odczyty liczników energii elektrycznej przekazywane były Spółce terminowo. Dla klientów na umowach kompleksowych odczyty przekazywane były interfejsem pomiędzy systemami OSD a systemem bilingowym, natomiast dla umów sprzedażowych poprzez platformę wymiany informacji.

Incydentalnie występowały opóźnienia w wystawianiu rachunków za zużytą energię elektryczną, a wynikały one z migracji danych pomiędzy systemami bilingowymi, błędu ludzkiego lub opóźnienia w przekazaniu informacji z OSD. Po zidentyfikowaniu przypadków opóźnień Spółka umożliwiała odbiorcom rozłożenie płatności na raty bez naliczania odsetek lub zmianę terminu płatności faktury.

W celu zwiększenia jakości obsługi i terminowego wystawiania faktur wprowadzono m.in. wskaźniki KPI³⁶ (od maja 2015 r.), które umożliwiają monitorowanie ilości nierozliczonych odbiorców. Wskaźniki te wyniosły w latach 2015, 2016, 2017 (do końca września) odpowiednio: 0,046%, 0,037%, 0,069%.

(dowód: akta kontroli str. 610-612, 632-667, 828-845)

Prognozowanie zużycia energii elektrycznej³⁷ odbywało się w oparciu o dane historyczne analogicznego okresu rozliczeniowego z poprzedniego roku zgodnie z powołanym wyżej *rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 18 sierpnia 2011 r.*, a dla nowych odbiorców zakwalifikowanych do rozliczeń początkowych na podstawie zużycia zadeklarowanego. W przypadku zgłoszenia przez odbiorcę zmian w zużyciu energii elektrycznej, prognozy były modyfikowane.

Sprzedawca monitorował bilans prognoz w odniesieniu do faktycznego zużycia. Podstawą do tej analizy były raporty systemowe. Wskaźnik procentowy udziału faktycznego zużycia energii elektrycznej przez klientów w odniesieniu do wystawionych prognoz w danym okresie sprawozdawczym w latach 2015 – 2017 wynosił 104,24% w 2015 r., 102,25% w 2016 r. oraz 105,41% w 2017 r. (do końca czerwca).

(dowód: akta kontroli str. 613, 614, 668-674, 829)

Spółka, przed odłączeniem zasilania odbiorcy końcowemu spowodowanym nieregulowaniem zaległych i bieżących należności, zgodnie z art. 6b ust. 1 pkt 2 oraz ust. 3 *uPe*, wysyłała pisemne wezwanie do zapłaty z wyznaczonym

³⁴ Dz.U. z 2017 r. poz. 1221, ze zm.

³⁵ Dz. U. z 2013 r. poz. 1200– uchylone z dniem 30 grudnia 2017 r.

³⁶ Procentowy udział ilości nierozliczonych punktów poboru (PPE) w stosunku do ogólnej ilości punktów poboru do rozliczenia w danym miesiącu rozliczeniowym.

³⁷ Prognozowanie zużycia energii dotyczy okresów 6 i 12 miesięcznych.

dotychczasowym 14 dniowym terminem, zawierające informację o możliwości złożenia reklamacji w trybie art. 6c *uPe*. Jeżeli odbiorca składał reklamację, dostaw energii nie wstrzymywano do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku złożenia przez odbiorcę reklamacji po wstrzymaniu dostaw energii, w trybie art. 6d *uPe* i braku możliwości jej niezwłocznego rozpatrzenia, wznowiana była dostawa energii w terminie do 3 dni od wpływu reklamacji i kontynuowana do czasu jej rozpatrzenia.

Średni czas po jakim odłączana była dostawa energii elektrycznej wynosił od 73 do 78 dni od daty wymagalności faktury.

W celu usprawnienia komunikacji z klientem Spółka dodatkowo uruchomiła elektroniczne kanały przekazywania informacji o nieuregulowanych należnościach w postaci SMS i e-mail. Wprowadzono również wysyłkę dwóch pisemnych powiadomień (przypomnienie i wezwanie) wysyłanych przed wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do klientów drogą listową. Dla zapewnienia realizacji terminów wynikających z prawa energetycznego przyjęty został okres 35 dni od wysłania wezwania do wystawienia zlecenia wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, uwzględniający trzy dni na wydruk i wysyłkę wezwania, cztery dni na dostarczenie wezwania, 14 dni na potencjalne dwukrotne awizowanie przesyłki (czas w jakim maksymalnie pismo polecone jest możliwe do odbioru w placówce pocztowej), 14 dni na złożenie reklamacji.

Spółka nie posiadała regulacji dotyczących zapobieżenia odłączeniu od dostaw energii elektrycznej *stricte* niezbędnej do ogrzewania i gotowania. Posiadała natomiast regulacje, zgodnie z którymi, każdy odbiorca w gospodarstwie domowym może skorzystać z możliwości spłaty należności w ratach. Podstawową formą jest spłata w systemie 50% jednorazowo oraz dwie raty do dwóch miesięcy od terminu płatności należności. W uzasadnionych przypadkach mogą być przyznawane indywidualne, dłuższe harmonogramy spłaty.

W przypadku, gdy na obszarze dla którego Spółka jest sprzedawcą z urzędu, klient przedstawiał monterowi (pracownikowi odpowiedzialnemu w OSD za wstrzymanie dostarczania energii), potwierdzenie spłaty zadłużenia, monter odstępował od realizacji zlecenia na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.

Do OSD przekazywane były na bieżąco wnioski wstrzymania dostaw, odbiorców którzy spełnili warunki określone w *uPe*. Wnioski przekazywane są poprzez systemy informatyczne, pocztą elektroniczną lub pocztą w formie uzgodnionej z właściwym OSD.

(dowód: akta kontroli str. 614, 615)

W ramach Grupy Kapitałowej TAURON w Spółce TAURON Obsługa Klienta utworzono Centrum Usług Wspólnych Rachunkowość, w którym, m.in. dla spółki TAURON Sprzedaż, realizowany był proces windykacji należności przeterminowanych od pierwszego dnia przeterminowania w ramach windykacji polubownej, aż do jego zakończenia w wyniku windykacji sądowej i egzekucyjnej.

Rozliczenie skuteczności windykacji prowadzone jest w oparciu o wskaźnik WZ1P, liczony jako zadłużenie powyżej jednego miesiąca wraz z postępowaniami sądowymi, egzekucyjnymi i upadłościowymi do średniej sprzedaży z ostatnich 12 miesięcy.

Wysokość wskaźnika WZ1P w latach 2015 – 2017 przedstawiała się następująco:

- 14,24% (grudzień 2015 r. – klient w gospodarstwie domowym i małe i średnie przedsiębiorstwa (MSP),
- 10,24% (grudzień 2016 r. – klient w gospodarstwie domowym i MSP),

- 10,46% (wrzesień 2017 r. - klient w gospodarstwie domowym).

Ponadto skuteczność podejmowanych działań w zakresie powyżej przedstawionych kroków liczona jest na bazie partii wygenerowanych przypomnień/wezwań oraz ilości klientów zakwalifikowanych do kolejnych kroków windykacyjnych. Średnia skuteczność działań wynosi: SMS (ok. 35-40%), monit I przypomnienie (ok. 60-65%), monit II wezwanie przed wstrzymaniem (ok. 70-77%), wstrzymanie dostaw energii elektrycznej (ok. 65-75%).

Liczba wstrzymań dostaw energii w latach 2015-2017 zmniejszała się i wynosiła 63 441 w 2015 r. (klient w gospodarstwie domowym i MSP), 46 365 w 2016 r. – (klient w gospodarstwie domowym), i 34 616 w 2017 r. (I-IX) – (klient w gospodarstwie domowym). Średni czas realizacji wstrzymywania dostaw przez OSD z obszaru dla którego Spółka jest sprzedawcą z urzędu wynosił dwa dni robocze, licząc od dnia następnego po dniu przekazania wniosku wstrzymania dostaw.

(dowód: akta kontroli str. 616-618)

Spółka wywiązywała się z obowiązków informacyjnych wobec odbiorcy końcowego poprzez:

- zamieszczanie na swojej stronie internetowej i do wglądu w swojej siedzibie informacji (m.in. o cenach sprzedaży energii oraz warunkach jej stosowania, strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez Spółkę w poprzednim roku kalendarzowym),
- wysyłanie pisemnej informacji dla klientów (m.in. o przysługujących im prawach bądź zmianach w prawie powszechnie obowiązującym),
- umieszczanie informacji na indywidualnych kontach klientów.

W przypadku ofert taryfowych tj. zmiany taryfy TAURON Sprzedaż oraz taryfy TAURON Dystrybucja SA zatwierdzanych przez Prezesa URE, Spółka informowała klientów o wprowadzeniu nowych taryf zgodnie z przepisami *uPe*, tj. na 14 dni przed terminem zmiany cen, poprzez opublikowanie nowych taryf przez Urząd Regulacji Energetyki w Biuletynie Branżowym oraz poprzez publikację informacji przez TAURON Sprzedaż o nowych cenach w prasie i na stronach internetowych spółki. Dodatkowo, każdy klient otrzymywał informację o zmianie taryfy w ciągu jednego okresu rozliczeniowego licząc od dnia tej zmiany.

Spółka prowadziła także akcje informacyjne dla swoich odbiorców końcowych. Przykładowo przeprowadzała akcje informacyjne związane z migracją danych do jednego wspólnego systemu bilingowego, akcje edukacyjne kierowane do klientów dotyczące racjonalnego korzystania z energii elektrycznej oraz akcję informacyjno-promocyjną na temat działania nieuczciwej konkurencji realizowaną wspólnie z Towarzystwem Obrotu Energią *Wybieraj mądrze*.

W Grupie Kapitałowej TAURON powołano Rzecznika Praw Konsumenta, który rozpatruje skargi i reklamacje klientów rozpatrzonych negatywnie w standardowym procesie reklamacyjnym i te dla których wyczerpano proces odwoławczy. Na etapie ponownego rozpatrywania reklamacji Rzecznik Praw Klienta może zmienić decyzję podjętą w standardowym procesie reklamacyjnym i uznać roszczenie klienta ze względu na specyficzne okoliczności reklamacji.

Spółka zapewniła odbiorcom możliwość wnoszenia skarg, wniosków i reklamacji poprzez infolinię, pocztę elektroniczną, Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta formularze kontaktowe dostępne na stronie internetowej www.tauron.pl, osobiście (Punkty Obsługi Klienta) i korespondencję pocztową.

Łączna liczba reklamacji za lata 2014-2017³⁸ wyniosła 347 813, w tym 75 846 w 2014 r., 91 099 w 2015 r., 107 606 w 2016 r. i 73 262 w 2017 r. (dane do końca sierpnia 2017 roku). Wzrost liczby reklamacji w badanym okresie wynikał ze wzrostu aktywności sprzedażowej Spółki. Największa liczba reklamacji dotyczyła wystawionych faktur/rachunków i windykcji – 228 636 (65,7%) oraz umów i sprzedaży, w tym w zakresie zmiany sprzedawcy – 76 695 (22,1%).

(dowód: akta kontroli str. 675-798)

Na koniec 2014 r. i 2015 r. Spółka posiadała 36 punktów obsługi klienta (POK), na koniec 2016 r. 37, a na 15 listopada 2017 r. 38 punktów. Pracownicy POK zostali przeszkoleni z obsługi osób w podeszłym wieku i osób niepełnosprawnych. POK wyposażone są w specjalne oznaczenia informujące o priorytetowej obsłudze w pierwszej kolejności osób uprzywilejowanych, w tym osób w podeszłym wieku i osób niepełnosprawnych. Wszystkie placówki dostosowane są do obsługi osób niepełnosprawnych poprzez zamontowane podjazdy lub przyciski przywołujące obsługę do klienta.

Spółka zapewniła klientom możliwość korzystania z internetowego dostępu tzw. eBOK. Liczba klientów posiadających konto w eBOK na 30 września 2017 r. wyniosła 551 188 osób.

W Grupie TAURON zrealizowano w 2016 r. i 2017 r. pięć warsztatów *Klient na horyzoncie - energia dla klienta wrażliwego*. Akcja miała na celu współpracę z pracownikami pomocy społecznej. Inicjatywa umożliwiła nawiązanie współpracy pomiędzy organizacjami pomocowymi a przedsiębiorstwem energetycznym. Zadaniem zespołu Rzecznika Praw Konsumenta, który organizował warsztaty, było wyposażenie pracowników pomocy społecznej w pakiet praktycznych porad dotyczących rynku energii, aby skuteczniej mogli pomagać swoim klientom. Drugim ważnym partnerem w tej inicjatywie była Federacja Konsumentów. Eksperti tej organizacji wpierali warsztaty wiedzą z zakresu prawa konsumenckiego.

(dowód: akta kontroli str. 846)

Ustalone
nieprawidłowości

W latach 2014-2017 Spółka nie dotrzymywała 14 dniowego terminu udzielania odpowiedzi na wnioski lub reklamacje klientów³⁹ w sprawie rozliczeń, co było niezgodne z wymogami § 2 ust, 2 pkt 2.2 Ogólnych Warunków Umowy. Udział procentowy odpowiedzi w terminie powyżej 14 dni kalendarzowych wyniósł: 17,52% w 2014 r. (13 493 z łącznej liczby 77 036 rozpatrzonych reklamacji), 5,12% w 2015 r., (3 673 z 71 704), 2,40% w 2016 r. (1 352 z 56 366), 2,06% w 2017 r. (796 z 38 647)⁴⁰ przy czym dane te dotyczą czasu odpowiedzi na wszystkie złożone reklamacje (reklamacje w sprawie rozliczeń stanowiły około 60% wszystkich reklamacji).

Według⁴¹ Prezesa Zarządu Spółki główne przyczyny opóźnień w realizacji korespondencji dotyczącej reklamacji spowodowane są:

- koniecznością pozyskania danych odczytowych, gdzie terminy realizacji (wykonania odczytu, sprawdzenia licznika) w znacznej mierze są uzależnione od samego klienta,
- nieterminową realizacją spraw przez pracowników w przypadku reklamacji wielowątkowych, złożonych, wymagających współpracy pomiędzy spółkami -

³⁸ Spółka w latach 2014 – 2016 prowadziła wspólną ewidencję reklamacji dla klientów Gxx oraz Cxx.

³⁹ W latach 2014-2016 Spółka prowadziła wspólną ewidencję reklamacji dla klientów Cxx i Gxx.

⁴⁰ Do końca sierpnia 2017 r.

⁴¹ Wyjaśnienia Prezesa Zarządu Spółki z dnia 22 grudnia 2017 r.

przedstawicielami spółki sprzedażowej oraz pracownikami OSD realizującymi poszczególne zadania lub jednostkami organizacyjnymi.

Ponadto w 2014 r. przyczyny opóźnień związane były także z:

- brakiem możliwości systemowego monitorowania terminowości realizacji spraw (obecnie Spółka posiada system na podstawie, którego istnieje możliwość systemowego nadzorowania obiegu dokumentacji,
- zmianą systemu bilingowego (proces migracji bazy danych do centralnego systemu bilingowego dla klientów masowych zakończono w 2015 r.),
- problemami z pozyskiwaniem informacji w zakresie umów zawieranych przez autoryzowanych partnerów – uszczelniono procesy współpracy z autoryzowanymi partnerami.

Dostrzegając fakt, że liczba nieterminowo udzielonych odpowiedzi na reklamacje w sprawie rozliczeń systematycznie spada, NIK zwraca jednak uwagę, że termin 14 dni na ich rozpatrzenie wynika wprost z przepisów § 42 pkt 11 *rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 18 sierpnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną*, zgodnie z którym za przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, odbiorcy przysługuje bonifikata za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w § 42 pkt 1 ww. *rozporządzenia*. W okresie od dnia 1 stycznia 2014 r. do 31 sierpnia 2017 r. rozpatrzonych zostało 243 726 reklamacji, w tym 19 314 po terminie. Uwzględniając fakt, że reklamacje w sprawie rozliczeń stanowią około 60% wszystkich reklamacji, liczba odbiorców, którzy mogli wystąpić o przyznanie bonifikaty wynosi około 11 600. Z ustaleń kontroli wynika natomiast, że w tym samym okresie złożonych zostało zaledwie 47 wniosków o wypłacenie bonifikat, co oznacza, że zaledwie 0,4% osób uprawnionych skorzystało ze swojego prawa. Aktywne skorzystanie przez konsumentów energii elektrycznej z przysługujących im praw, mogło spowodować konieczność poniesienia wysokich kosztów nieterminowego udzielania odpowiedzi na reklamacje w sprawie rozliczeń.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie dochowanie standardów jakościowych obsługi odbiorców w zakresie wywiązywania się z obowiązków informacyjnych wobec odbiorcy końcowego. NIK wskazuje jednocześnie naruszenie obowiązujących regulacji dotyczących terminu udzielania odpowiedzi na wnioski i reklamacje klientów w sprawie rozliczeń.

3. Postępowanie w sprawach spornych

Opis stanu faktycznego

Zgodnie z art. 5 ust. 6d *uPe* Spółka informowała swoich klientów o ich prawach, w tym sposobie wnoszenia skarg i rozstrzygania sporów. Od 2014 r. w każdym nowym wzorcu umowy wprowadzonym do stosowania zawarte były zapisy dotyczące trybu i sposobu wnoszenia skarg oraz rozstrzygania sporów. Sprzedawca dostarczał zbiór Praw Konsumenta oraz zapewnił do niego publiczny dostęp. Każdy klient, który posiada konto w eBOK otrzymał na indywidualne konto zbiór Praw Konsumenta. Klienci odwiedzający POK mają możliwość zapoznania się z dokumentem na miejscu i pobrania zbioru Praw Konsumenta w wersji wydrukowanej. Spółka zapewniła również dostęp do zbioru Praw Konsumenta na swojej stronie internetowej.

Zapisy dotyczące możliwości rozstrzygania spraw spornych zostały wprowadzone do ogólnych warunków umowy kompleksowej i sprzedaży energii elektrycznej stanowiących integralną część umów dla odbiorców grup taryfowych G.

W związku z wejściem w życie z dniem 25 grudnia 2014 r. *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta*⁴² spółka zaktualizowała wzorce umów, które zostały wprowadzone do stosowania pod koniec 2014 r. Wzór umowy kompleksowej dotyczącej energii elektrycznej wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy został wprowadzony do stosowania 10 grudnia 2014 r. i po wejściu w życie w ciągu kilku dni opublikowany na stronie internetowej. W związku z wprowadzeniem w 2017 r. tekstu jednolitego *uPe* Spółka ponownie zaktualizowała wzorce umów. Zmiana dotyczyła w szczególności uregulowań o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Wzorce umowy zostały wprowadzone do stosowania w 2017 r. i zostały również opublikowane na stronie internetowej.

(dowód: akta kontroli str. 847-878)

W okresie od 2014 r. do 2017 r. (stan na 30 wrzesień 2017 r.) URE wszczęło trzy postępowania administracyjne dotyczące odmowy zawarcia umowy, z tego jedno postępowanie zostało umorzone, a dwa zakończyły się wydaniem decyzji, że na Spółce nie ciąży obowiązek zawarcia umowy z klientem.

W analogicznym okresie URE wszczęło 11 postępowań administracyjnych dotyczących nieuzasadnionego wstrzymania energii elektrycznej wobec Spółki, z tego:

- jedno postępowanie zostało umorzone,
- siedem postępowań zakończyło się wydaniem decyzji o nieuzasadnionym wstrzymaniu energii elektrycznej przez sprzedawcę,
- trzy postępowania są w toku.

(dowód: akta kontroli str. 879-885)

W zakresie reklamacji klientów, analizie poddawane są wskaźniki dotyczące klientów segmentu GD oraz MSP (łącznie):

- WRz22k⁴³ – zdefiniowany jako wskaźnik reklamacji zasadnych na 10 tys. klientów masowych z zawartymi umowami kompleksowymi,
- WRz22s⁴⁴ – zdefiniowany jako wskaźnik reklamacji zasadnych na 10 tys. klientów masowych z zawartymi umowami sprzedażowymi.

Powyższe wskaźniki służą do nadzoru procesów realizowanych w obszarze obsługi klienta i sprzedaży za pośrednictwem współczynnika reklamacyjnego. Wykorzystywane są do identyfikacji luk procesowych oraz powstałych błędów pracowniczych. Analiza wskaźników oraz zgłoszeń reklamacyjnych umożliwia identyfikację nieprawidłowości oraz podjęcie działań naprawczych. Wskaźnik jest monitorowany i wykorzystywany do celów analitycznych od 2016 r. Wartość wskaźników wyniosła:

- WRz22k – 0,41 szt. w 2016 r. i 0,35 szt. w 2017 r. (do końca sierpnia 2017 r.),
- WRz22s – 6,55 szt. w 2016 r. i 5,21 szt. w 2017 r. (do końca sierpnia 2017 r.).

(dowód: akta kontroli str. 851-852)

W latach 2014 – 2017 Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów⁴⁵ prowadził pięć postępowań wyjaśniających wobec Spółki w sprawie:

1. Podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na podawaniu w cennikach i materiałach

⁴² Dz.U. z 2017 r. poz. 683.

⁴³ Ilość zasadnych reklamacji klientów masowych z zawartymi umowami kompleksowymi *10000/Ilość klientów masowych z zawartymi umowami kompleksowymi.

⁴⁴ Ilość zasadnych reklamacji klientów masowych z zawartymi umowami sprzedażowymi *10000/Ilość klientów masowych z zawartymi umowami sprzedażowymi.

⁴⁵ Dalej: UOKiK lub Urząd.

informacyjnych cen energii elektrycznej bez uwzględnienia wartości podatku od towarów i usług. Spółka 21 grudnia 2015 r. oraz 1 lutego 2016 r. przekazała do Urzędu informacje o zaniechaniu zarzucanej praktyki oraz usunięciu jej skutków.

2. Ustalenia czy działania Spółki nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów, w związku ze zidentyfikowaniem przypadków, w których przedstawiciele Spółki, w trakcie rozmów telefonicznych dotyczących propozycji zawarcia umowy, przekazywali konsumentom informacje mogące potencjalnie wprowadzić ich w błąd, co do korzyści związanych z prezentowaną ofertą. Spółka podjęła decyzję o umożliwieniu odstąpienia od umowy zawartej przez telefon po 25 grudnia 2014 r. przez klientów segmentu Gospodarstwa Domowe bez ponoszenia dodatkowych kosztów i bez weryfikacji przyczyny odstąpienia na każdy wniosek klienta złożony pisemnie lub telefonicznie. Decyzja została wprowadzona do stosowania z dniem 13 marca 2015 roku.
3. Naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w zakresie stosowania małego rozmiaru czcionki w wyciągu z taryfy dla energii elektrycznej TD SA. Spółka poinformowała w lipcu 2016 r. o zaniechaniu zarzucanej praktyki i zwiększeniu rozmiaru czcionki w przesyłanych wyciągach z taryfy.
4. Automatycznego przedłużenia okresu rozliczeń opłat za sprzedaż energii elektrycznej według Cennika, w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta po przedstawieniu mu nowej oferty. Pismami z 31 maja i 16 października 2017 r. Spółka przedłożyła stosowne wyjaśnienia i dokumenty.
5. Procesu zmiany sprzedawcy poprzez sugerowanie konsumentowi w wysłanym do niego piśmie o możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy z innym sprzedawcą energii elektrycznej. Pismem z dnia 29 listopada 2017 r. Spółka poprosiła UOKiK o uzupełnienie informacji w zakresie wszczętego postępowania oraz o przedłużenie terminu na udzielenie odpowiedzi.

Do dnia zakończenia kontroli wszystkie powyższe postępowania nie zostały zakończone.

(dowód: akta kontroli str. 888 – 944, 958-965)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Spółki w skontrolowanym zakresie.

IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 *ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli*⁴⁶, wnosi o:

1. Podjęcie działań dla pozyskiwania danych dotyczących ilości zużytej energii elektrycznej od operatora systemu dystrybucyjnego w sposób umożliwiający dokonanie końcowego rozliczenia z odbiorcą w terminie ustawowym wynikającym z art. 4j ust. 7 *uPe*,
2. Zapewnienie rzetelnej, pełnej i przedstawionej równoważnie informacji o wszystkich możliwościach przysługujących odbiorcom, którym kończy się okres obowiązywania dotychczasowej oferty,

⁴⁶ Dz.U. z 2017 r., poz. 524, dalej: *ustawa o NIK*.

3. Informowanie o wysokości opłaty jednorazowej odbiorców zagrożonych taką karą umowną po otrzymaniu wypowiedzenia dotychczasowej umowy.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 *ustawy o NIK* kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji Najwyższej Izby Kontroli.

Zgodnie z art. 62 *ustawy o NIK* proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 14 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków sformułowanych w wystąpieniu pokontrolnym oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, dnia 2 lutego 2018 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Gospodarki,
Skarbu Państwa i Prywatyzacji

Kontroler:

Piotr Piątkiewicz
Główny specjalista kp.

Dyrektor
Sławomir Grzelak

/-/

/-/

.....
podpis

.....
podpis