



**RZECZPOSPOLITA POLSKA**  
**Zastępca**  
**Rzecznika Praw Obywatelskich**  
*Stanisław TROCIUK*

Warszawa, 4 marca 2004 r.

**RPO-465208-VI/04/JF**

00-090 Warszawa  
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 551 77 00  
Fax 827 64 53

**Pan**  
**Marek Józefiak**  
**Prezes Zarządu TP S.A.**  
**ul. Twarda 18**  
**00-105 WARSZAWA**

Szanowny Panie Prezesie

Likwidacja biur obsługi klientów TP S.A. i „przerzucenie” ich zadań na tzw. „Błękitną linię”, spowodowały wzmożony wpływ skarg do Biura RPO klientów niezadowolonych z usług TP S.A.

Skarżący podnoszą w szczególności brak efektywnego systemu obsługi klienta. Wprowadzony w życie nowy system zarządzania relacjami z abonentami, które – w ocenie TP S.A. – mają spełniać wymogi standardów europejskich, zdaniem klientów uniemożliwia korzystanie z rzetelnej i pełnej informacji oraz szybkiej pomocy w przypadku awarii połączeń.

Telefoniczny system obsługi klienta powoduje także, że klienci nie mogą skutecznie dochodzić swoich praw. Konsumenci usługi mają trudności w skontaktowaniu się z pracownikami spółki, oczekując ze słuchawką przy uchu, po kilka lub kilkanaście minut na połączenie, a więc i na otrzymanie pomocy oraz wiarygodnych informacji na temat usług telekomunikacyjnych.

Pracownik Biura RPO, przez dwa dni próbował ustalić osoby zajmujące się i odpowiedzialne za rozpoznawanie indywidualnych skarg klientów TP S.A. Jedyne numer telefonu, który po przedstawieniu się otrzymał, to numer Rzecznika Telekomunikacji Polskiej – Pani Barbary Górskiej. Jednakże rozmowa z Panią Rzecznik nie odbyła się. Sekretariat, po bardzo dokładnym ustaleniu danych osoby łączącej się, nie połączył z Panią Rzecznik albowiem „była bardzo zajęta”. Po zapewnieniu, że Pani Rzecznik skontaktuje się, mimo licznych monitów, do chwili obecnej do połączenia nie doszło. A sprawa była prosta. Pracownik poszukiwał

osoby kompetentnej do udzielenia informacji w sprawie wykazu terenowych jednostek telekomunikacji, który był niezbędny przy załatwianiu skarg obywateli na TP S.A.

Strony internetowe, które w niektórych sprawach mogłyby być pomocne, nie istniały w tym momencie.

Zarzuty konsumentów usług telekomunikacyjnych dotyczą również nieterminowego reagowania na pisemne i telefoniczne skargi oraz reklamacje, czy to w sprawie założenia telefonu – niejednokrotnie bowiem nie dochodzi do realizacji zamówienia złożonego telefonicznie i braku potwierdzenia, przyjęcia zamówienia, czy to w sprawie kwestionowania faktury wystawionej przez TP S.A., jak też braku reakcji na przesyłane pisma. Uzyskanie poszukiwanej informacji często bywa niemożliwe.

Pracownicy TP S.A. obsługujący ten system nie dysponują – jak się wydaje – wiedzą na temat szczegółowych warunków i zasad świadczenia usług, jak również nie służą pomocą klientom. W tym zakresie polecam Pańskiej uwadze artykuł w „Życiu Warszawy” z dnia 20.02.2004 r. (Nr 43/2004) oraz artykuł, który ukazał się w „Gazecie Wyborczej” w dniu 5 lutego 2004 r., które obrazowo przedstawiają kłopoty klientów TP S.A. i stosunek firmy do nich. Skargi otrzymywane przez Rzecznika – potwierdzają zarzuty zawarte w materiałach prasowych.

W tym aspekcie zrozumiałe wydaje się niezadowolenie konsumentów usług TP S.A., którzy oczekują od usługodawcy należytego traktowania, albowiem za otrzymaną usługę regulują w wyznaczonym terminie opłatę, w zamian otrzymując – jak wskazują nadsyłane do Rzecznika skargi – lekceważenie i brak zrozumienia.

Spodziewam się zatem, że Pan Prezes niezwłocznie zbada funkcjonowanie systemu i podejmie działania, które spowodują poprawę jakości świadczonych usług z zakresu należytej obsługi klientów przez TP S.A.

Oczekując na interwencję i stanowisko Pana Prezesa

Z poważaniem

/-/