

Płock, 05.11.2015r.

BRK.731.134 -1.2015

| | |
|---------------|-------------------------------------|
| wpłynęło dnia | URZĄD MIASTA I GMINY w DROBINIE |
| | 2015-11-05 |
| | L. dz. |
| | przekazano do podpis |

Panowie
Burmistrzowie i Wójtowie
miast i gmin powiatu płockiego
wszyscy

W związku z napływającymi sygnałami od odbiorców energii elektrycznej z powiatu płockiego dla których dostawcą energii jest ENERGA-OBRÓT S.A w Gdańsku o otrzymywaniu zawyżonych rachunków za energię, pismem z dnia 22.10.2015r wystąpiłem w powyższej sprawie do w/w dostawcy energii.

W dniu 05.11.2015r wpłynęła odpowiedź na powyższe pismo, które przekazuję w załączeniu. Proszę o umieszczenie w/w pisma na tablicach ogłoszeń oraz przekazanie ich sołtysom.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
mgr Sławomir Jeznach

Temat: Odpowiedź na zgłoszenie eBOK/2015/347292

Nadawca: <ebok@energa.pl>

Data: 2015-11-05 07:22

Adresat: <rzecznik@powiat.plock.pl>

Szanowny Panie,

dziękuję za zgłoszenie. W odpowiedzi poniżej przedstawiamy szczegółowe wyjaśnienia w sprawie.

W zakresie nieprawidłowości dotyczących fakturowania, informujemy, że przyczyną wystawiania zawyżonych

faktur, były nieprawidłowości w odczytach szacowanych, realizowanych w nowym systemie bilingowym przez Operatora Sieci Dystrybucyjnej (OSD). Nieprawidłowość miała charakter incydentalny, w związku z tym, że zamiast odczytów rzeczywistych, wprowadzono na dzień 31 lipca 2015 roku odczyty szacowane. W algorytmie służącym do wyszacowania odczytów pojawił się błąd, w związku z czym dane stanowiące podstawę fakturowania Odbiorców, były nieprawidłowe. Wyżej opisany stan dotknął część Odbiorców z oddziałów plockiego oraz słupeckiego i dotyczył tych, których odczyt rozliczeniowy przewidziany był na lipiec (rozliczenia dwumiesięczne, odczyt w miesiącach nieparzystych), W tym miejscu informujemy, że odczyty szacowane zostały zrealizowane dla 39427 PPE, W dniu 26 sierpnia 2015 roku spółki ENERGA-OBRÓT SA oraz ENERGA-OPERATOR SA ustaliły, że OSD przekaze prawidłowe wartości odczytowe, na podstawie których będzie możliwe wystawienie faktur korygujących. Ustalono również, że dla wszystkich Odbiorców, których dotknął błąd rozliczeniowy, zostaną wstrzymane działania windykacyjne oraz nie będą naliczane odsetki. OSD sukcesywnie przekazuje do ENERGA-OBRÓT SA dane odczytowe, niezbędne do wykonania korekty rozliczeń.

Wskazujemy, że do dnia udzielenia odpowiedzi na wezwanie Urzędu, zostały skorygowane następujące liczby

PPE:

- 3136 PPE poprzez fakturę korygującą
- 27 532 poprzez fakturę rozliczeniową wrześniową.

Zapewniamy, że trwają intensywne prace mające na celu zakończenie procesu korygowania zawyżonych rozliczeń, jednakże z uwagi na problemy techniczne związane z dostępem do skorygowanych odczytów, cały proces jest planowany do zakończenia w drugiej połowie listopada bieżącego roku. Pomimo poczynionych ustaleń w zakresie nałożenia blokady działań windykacyjnych oraz nienaliczania odsetek, z trudnej do ustalenia w chwili obecnej przyczyny, do Odbiorców, których dotknęły nieprawidłowości, w postaci wystawienia zawyżonych faktur, wysłano bezzasadnie wezwania do zapłaty. Wskazujemy, iż z ponad 26 tysięcy wezwań do zapłaty, które zostały wysłane w dniach 12-16 października 2015 roku, pisma wysłane bezzasadnie, stanowią 19%. ENERGA-OBRÓT SA niezwłocznie podjęła kroki zmierzające do poinformowania Odbiorców, którym bezzasadnie wysłano wezwanie do zapłaty, o tym fakcie. W tym celu, w dniach 22 i 23 października 2015 roku, Spółka przesłała 1814 wiadomości sms (do tych Odbiorców, którzy podali swoje numery telefonów) oraz 3132 pisma z przeprosinami za zaistniałą niekomfortową dla Odbiorców sytuację.

Działając reaktywnie, w dniu 22 października 2015 roku na stronie internetowej www.energa.pl, pojawił się komunikat o treści „A/a skutek błędu systemu obsługi do niewielkiej liczby klientów Energa Obrót na terenie

obszaru plockiego i słupeckiego trafiły błędne wezwania do zapłaty. Klienci powinni potraktować je jako bezzasadne. Firma wykryła problem zaraz po wysłaniu błędnych wezwań do zapłaty i natychmiast podjęła

działania, aby poinformować klientów o pomyłce. Energa Obrót dysponuje listą klientów, którzy zostali dotknięci błędem systemu. Klienci otrzymają sms, zostaną też wysłane osobne pisma". Dodatkowo ENERGA-OBRÓT SA opracowała i przesłała do lokalnego radia i prasy na terenie Płocka i Słupska, spoty radiowe i komunikaty prasowe w zakresie zaistniałej sytuacji dotyczącej wezwań do zapłaty, które zostały przekazane przez media do publicznej wiadomości w dniach 24-28 października 2015 roku. Informujemy, że dla Odbiorców, do których niesłusznie przesłano wezwania do zapłaty, Spółka wstrzymała bezterminowo działania windykacyjne oraz anulowała naliczone opłaty za wezwanie do zapłaty w tych przypadkach, dla których takowa opłata została naliczona.

Wyrażamy nadzieję, że przedstawione wyjaśnienia uznają Państwo za wyczerpujące.

W celu podnoszenia jakości naszej obsługi prosimy o jej ocenę <https://nps.energa.pl/Konsultant/NPS/AnkietaKliencka/a12cb48d-e0b4-4e28-92d9-f2dfade6a267>.

Z poważaniem
Izabela Nowoszyńska
Pełnomocnik



ENERGA Obrót SA
al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk
www.energa.pl

Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ, VII Wydział Gospodarczy
Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000280916, NIP: 957-096-83-70,
Regon 220418835, Kapitał zakładowy/wpłacony 371 351 982 zł

infolinia 555 555 555, ebok.energa.pl, sklep.energa.pl

► Więcej o Grupie Energa grupa.energa.pl

From: Powiatowy Rzecznik Konsumentów [mailto:rzecznik@powiat.plock.pl]
Sent: Thursday, October 22, 2015 1:48 PM
To: Sekretariat ENERGA - OBRÓT S.A.
Subject: Dotyczy korekty faktur

logo.jpg



strzalka.jpg



Załączniki:

| | |
|--------------|--------|
| logo.jpg | 4,2 KB |
| strzalka.jpg | 839 B |