Oświadczenie złożone
przez senatora Kazimierza Kleinę
na 23. posiedzeniu Senatu
w dniu 22 listopada 2024 r.

Oświadczenie skierowane do prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Tomasza Chróstnego

Szanowny Panie Prezesie!

Do mojego biura zgłaszają się klienci spółki Energa Obrót, którzy skarżą się na niejasności w otrzymywanych fakturach. Dokumenty te nie spełniają podstawowych standardów, są niezrozumiałe dla przeciętnego konsumenta oraz prosumenta posiadającego instalację fotowoltaiczną. Faktury są skonstruowane w sposób utrudniający odczytanie kluczowych informacji, takich jak: ilość energii elektrycznej, którą prosument wyprodukował i odsprzedał do sieci, oraz kwota należna za tę energię; ilość energii elektrycznej zakupionej od spółki oraz jej koszt; zastosowane przeliczniki i sposób ich kalkulacji.

Co więcej, wielu konsumentów zgłasza, że pracownicy infolinii Energa Obrót nie są w stanie udzielić im wyczerpujących odpowiedzi na pytania dotyczące faktur. Klienci są często pozostawieni bez wsparcia, zmuszeni do opłacania należności, mimo że nie mają pełnej świadomości, za co płacą. Tego rodzaju działania budzą obawy o brak przejrzystości i nieuczciwe wykorzystanie dominującej pozycji spółki na rynku energii elektrycznej.

Taka sytuacja nie tylko godzi w interesy konsumentów, lecz także podważa zaufanie do przedsiębiorstw energetycznych oraz zasad współpracy między prosumentami a firmami energetycznymi. Ponadto w mojej opinii działania te są niezgodne z dobrymi standardami relacji z klientem oraz mogą naruszać przepisy chroniące konsumentów przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

W związku z tym zwracam się do pana prezesa z prośbą o interwencję w sprawie praktyk stosowanych przez spółkę Energa Obrót i pozostałe spółki zajmujące się dystrybucją oraz sprzedażą energii elektrycznej. Praktyki te dotyczą nieprzejrzystych faktur za energię elektryczną wystawianych konsumentom oraz prosumentom posiadającym instalacje fotowoltaiczne. Proszę równocześnie o podjęcie działań zmierzających do uproszczenia tych faktur, tak aby były one czytelniejsze dla klienta.

Z poważaniem
Kazimierz Kleina