

9 MAJA 2018
GOLDEN FLOOR TOWER



SKUTECZNE POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE W SEKTORZE ENERGETYCZNYM



MATERIAŁY
WARSZTATOWE



CERTYFIKAT
UCZESTNICTWA



DOŚWIADCZENI
PRELEGENCI

PATRONAT MEDIALNY

ORGANIZATOR

WSPÓŁPRACA

DLACZEGO WARTO WZIĄĆ UDZIAŁ W WARSZTACIE

Obecna sytuacja w sektorze energetycznym wymaga pogłębienia wiedzy z zakresu prawnych i praktycznych aspektów postępowania reklamacyjnego. Dynamiczny rozwój rynku stwarza wiele trudnych sytuacji dotyczących m. in. zwalczania nieuczciwych praktyk konkurencyjnych czy licznych awarii urządzeń pomiarowych, które bezpośrednio przekładają się na jakość usług i lojalność konsumentów. W odpowiedzi na trudności stojące przed przedsiębiorstwami energetycznymi, chcielibyśmy serdecznie zaprosić Państwa do uczestnictwa w szkoleniu, które odzwierciedla najbardziej aktualne problemy w obszarze relacji z konsumentem w kontekście wątpliwości związanych z rozpatrywaniem reklamacji technicznych oraz tych wynikających z działań rynku.

GŁÓWNE ZAGADNIENIA

- Merytoryczna ocena przyjętego zgłoszenia
- Reklamacja czy skarga – klasyfikacja przypadków
- Nieprawidłowości dotyczące procedury reklamacyjnej
- Brak danych do rozstrzygnięcia postępowania w terminie
- Przedawnienie roszczeń

PRELEGENCI



Damian Wojnowski
Kancelaria Prawna HWW
Hewelt Wojnowski i Wspólnicy



Joanna Legun
Kancelaria Prawna Raczyński,
Skalski & Partners



Tomasz Wróblewski
Olesiński & Wspólnicy

PROGRAM

9:00 Rejestracja uczestników i poranna kawa

9:30 **Problematyczne aspekty postępowania reklamacyjnego w spółkach energetycznych**

- ▶ Postępowanie reklamacyjne: schemat postępowania - omówienie etapów, czas na rozpatrzenie, sposoby liczenia czasu realizacji
- ▶ Co robić, gdy brakuje danych do rozstrzygnięcia postępowania w terminie?
- ▶ Konsekwencje prawne nieterminowego postępowania reklamacyjnego - np. brak badania licznika po upływie 14 dni – termin graniczny wstrzymania działań windykacyjnych w zależności od segmentu klienta, sposób rozstrzygnięcia reklamacji przy braku wyniku badania
- ▶ Merytoryczna ocena przyjętego zgłoszenia pod kątem zakwalifikowania jako reklamacja/skarga – klasyfikacja przypadków
- ▶ Konsekwencje prawne nieterminowego rozpatrzenia reklamacji - szczególnie uznanej za niezasadną
- ▶ Udzielenie i wysłanie odpowiedzi na reklamację w 14- tym dniu po jej wpływie do spółki energetycznej - czy zachowany jest termin na jej rozpatrzenie?

Adw. Joanna Legun, Kancelaria Prawna Raczyński, Skalski & Partners

11:00 Przerwa kawowa

11:20 **Rozliczenia reklamacji, przedawnienia roszczeń, naliczanie odsetek – sposoby realizacji oraz interpretacje przepisów**

- ▶ Przedawnienie roszczeń – sposób wyliczania terminu przedawnienia w postępowaniu reklamacyjnym
- ▶ Rozliczenia – rozszacowanie zużycia z całego okresu czy tylko za okres nieprzedawniony?
- ▶ Naliczanie bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Klienta
- ▶ Reklamacje/zgłoszenia/skargi na czynności sięgające daleko wstecz – kiedy należy je rozpatrywać oraz uznawać?
- ▶ Udokumentowanie zasadności przyznanej rekompensaty

Tomasz Wróblewski, Manager, Adwokat, Olesiński & Wspólnicy

12:50 Przerwa lunchowa

13:30 **Ścisła współpraca z innymi spółkami grupy w zakresie procesów obsługi klienta i procesów reklamacyjnych**

- ▶ Zakres przekazywanych informacji pomiędzy poszczególnymi spółkami w odniesieniu do procesów reklamacyjnych
- ▶ Sposób załatwiania reklamacji, która wpłynęła do spółki obrotu a zasadniczo dotyczy działalności spółki dystrybucyjnej
- ▶ Spłaty należności w ratach, a odsetki. Podstawy liczenia odsetek, bądź podstawy i tryb odstąpienia od liczenia w kontekście rozłożenia na raty należności reklamowanej przez Klienta – spornej, naliczonej/doliczonej w wyniku błędu OSD lub Obrotu

Tomasz Wróblewski, Manager, Adwokat, Olesiński & Wspólnicy

15:00 Przerwa kawowa

15:20 **Najczęstsze nieprawidłowości dotyczące procedury reklamacyjnej**

- ▶ Nieodebrane przez klienta powiadomienie o zamiarze wstrzymania dostawy a zasadność reklamacji
- ▶ Reklamacje z tytułu kierowania rachunków do niewłaściwej osoby mimo przepisania właściciela licznika
- ▶ Reklamacyjne wznowienie dostawy – okoliczności, kiedy są podstawy kiedy nie, tryb postępowania
- ▶ Co w przypadku, jeśli stwierdzone zostanie faktyczne, niezgodne z umową wykonanie usługi a Klient wyraźnie domaga się rekompensaty z tego tytułu (np. w rozliczeniach stosowana była niewłaściwa taryfa), klient domaga się wypłaty odsetek za nadpłaconą bezprawnie należność z tytułu zużytej energii elektrycznej

Damian Wojnowski, LL.M., Adwokat, Partner, Kancelaria Prawna HWW Hewelt Wojnowski i Wspólnicy

16:30 **Zakończenie szkolenia i wręczenie certyfikatów uczestnikom**

PRELEGENCI



DAMIAN WOJNOWSKI

LL.M., Adwokat, Partner, Kancelaria Prawna HWW Hewelt Wojnowski i Wspólnicy

Specjalizuje się w doradztwie na rzecz podmiotów gospodarczych oraz jednostek samorządu terytorialnego. Posiada doświadczenie w obsłudze prawnej podmiotów z sektora TMT oraz przedsiębiorstw energetycznych. Doradzał spółkom publicznym działającym na rynku telekomunikacyjnym oraz nowych technologii. Jako dyrektor działu prawnego jednego z liderów na rynku TPA spółek obrotu energią elektryczną odpowiadał za zarządzanie zespołem prawnym odpowiedzialnym za kompleksową obsługę prawną przedsiębiorstw działających m.in. w sektorze obrotu energią elektryczną, paliwem gazowym oraz odnawialnych źródeł energii. W ramach swojej praktyki Damian Wojnowski reprezentował swoich klientów w postępowaniach przed Prezesem URE, Prezesem UKE, Prezesem UOKiK oraz KNF. Jako członek Rady Nadzorczej pełni on także funkcje nadzorcze w spółkach z branży energetycznej, telekomunikacyjnej oraz nowych technologii. Jest absolwentem prawa Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Gdańskim. Ponadto, ukończył studia LL.M. in International and Comparative Law na uczelni Chicago-Kent College of Law (Illinois, USA), gdzie uzyskał tytuł Legum Magister (ang. Master of Laws). Obecnie jest wpisany na listę adwokatów przez Okręgową Radę Adwokacką w Warszawie.



ADW. JOANNA LEGUN

Kancelaria Prawna Raczyński, Skalski & Partners

Posiada kilkuletnie doświadczenie zawodowe. Specjalizuje się w sporach sądowych, prawie cywilnym oraz prawie energetycznym. Doradza klientom w zakresie prowadzenia sporów sądowych i dochodzenia należności od kontrahentów. Jej zainteresowania są związane w szczególności ze sporami prowadzonymi między przedsiębiorcami, w tym przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy Sądem Najwyższym. Uczestniczy w pracach zespołu prawa energetycznego. Zajmuje się doradztwem prawnym na rzecz sprzedawców energii elektrycznej oraz gazu do odbiorców końcowych. Ponadto świadczy kompleksową obsługę prawną dla przedsiębiorców. Doradza przedsiębiorcom na każdym etapie ich działalności. Wielokrotnie budowała rami prawne dla projektów klientów Kancelarii (m.in. z sektora energetycznego czy pośrednictwa w obrocie nieruchomościami). Dodatkowo zajmuje się doradztwem w zakresie ochrony danych osobowych, praw własności intelektualnej czy dóbr osobistych. Adw. Joanna Legun również doradza przedsiębiorcom na początku ich działalności. Doradza ona start-upom w zakresie ustalenia podstawowych dokumentów potrzebnych do rozpoczęcia działalności gospodarczej. Wielokrotnie przygotowywała regulaminy i umowy dla innowacyjnych przedsięwzięć naszych klientów. Prowadzi szkolenia dla przedsiębiorców, w których przedstawia zawiłości polskiego porządku prawnego. Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Ukończyła również socjologię w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego w ramach Kolegium Międzywydziałowych Indywidualnych Studiów Humanistycznych UW.



TOMASZ WRÓBLEWSKI

Manager, Adwokat, Olesiński & Wspólnicy

Manager w Olesiński & Wspólnicy. Specjalizuje się w doradztwie prawnym związanym z rynkami kapitałowymi i compliance. Posiada wieloletnie doświadczenie w doradztwie dla podmiotów z branży energetycznej. Jego blisko 10-letnie doświadczenie zawodowe obejmuje w szczególności bieżące i strategiczne doradztwo dla organów dużych spółek kapitałowych oraz ich działów HR i IR. W swojej dotychczasowej pracy zawodowej doradzał m.in. spółkom notowanym na GPW w Warszawie, w tym z indeksu SWIG80, ENERGIA, CHEMIA, MEDIA i innych. Na co dzień koordynuje prace zespołu doradzającego dużemu podmiotowi z branży energetycznej. Odpowiada za rozwój zespołu prawa energetycznego. Dla spółek publicznych zajmuje się w szczególności relacjami inwestorskimi, realizacją obowiązków informacyjnych i kreowaniem Dobrych Praktyk Spółek Notowanych. Wspiera przedsiębiorców w kreowaniu polityk compliance oraz wdrażaniu procedur służących zapewnieniu zgodności (w tym whistleblowing). Był uczestnikiem i prelegentem na licznych konferencjach i szkoleniach, w tym organizowanych przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych i z zakresu prawa energetycznego. Jest autorem wielu publikacji w Dzienniku Gazecie Prawnej i Rzeczpospolitej oraz czynnym blogerem cowprawiepiszczy.com. Absolwent Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego, związany z Olesiński & Wspólnicy od czasu praktyk studenckich. Ukończył certyfikowany kurs Compliance Officer. Od 2015 jest wpisany na listę adwokatów Izby Adwokackiej we Wrocławiu.

ORGANIZATOR

MMC Polska jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, warsztaty oraz konferencje dedykowane specjalistom, kadrze menadżerskiej oraz zarządom wiodących firm w Polsce. Szkolenia i warsztaty prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie doświadczenie w swojej branży. Konferencje mają charakter międzynarodowy, skupiają pełną reprezentację rynku, zarówno firm, jak i administracji centralnej i regulatora. MMC Polska organizuje również szkolenia zamknięte w pełni dopasowane do potrzeb klientów. Efektem organizowanych wydarzeń jest podniesienie kwalifikacji pracowników, zdobycie wiedzy praktycznej oraz zwiększenie przewagi konkurencyjnej. Współpracujemy m.in. z: Orange, T-Mobile, Play, Polkomtel, PKN ORLEN S.A, PGNiG, Tauron Polska Energia, Hawe SA, Emitel, KPMG, PwC, E&Y, Deloitte, UKE, URE, KNF, PKO BP, PEKAO SA, PZU, NBP, Asseco Poland, Intel, Comarch. W skład Grupy MMC Polska wchodzi: MM Conferences S.A., MMC Szkolenia, MMC Events oraz MMC Design.

GRUPA DOCELOWA

Szkolenie dedykujemy branży energetycznej. W szczególności serdecznie zapraszamy dyrektorów, kierowników i specjalistów z działów:

- reklamacji,
- obsługi klienta,
- sprzedaży i rozliczeń,
- obsługi odbiorców,
- windykacji i odzyskiwania należności,
- energetycznych,
- prawnych

ADRES SZKOLENIA

Golden Floor Tower
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa

KONTAKT DO PRODUCENTA



Izabela Witoń

Senior Project Manager
Product Specialist Supervisor
Workshops Department
tel: 22 379 29 48
e-mail: i.witon@mmcpolska.pl

KONTAKT DO KIEROWNIKA SPRZEDAŻY



Jacek Fryszkowski

Workshops Advisory Coordinator
Project Advisor
Business Advisory Department
tel: 22 379 29 57
e-mail: j.fryszkowski@mmcpolska.pl