



Minister Aktywów Państwowych

Wojciech Balczun

BM.I.053.436.2026

IK: 1310029

Warszawa, 07 października 2026 r.

Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej udzielam odpowiedzi na interpelację nr K10INT19635, Pana Patryka Wichra, Posła na Sejm RP oraz grupy Posłów na Sejm RP, z dnia 14 września 2026 r., w sprawie skandalicznych praktyk Operatorów Systemów Dystrybucyjnych (m.in. spółki Tauron) polegających na zastraszaniu odbiorców energii elektrycznej zgłaszających awarie i wahania napięcia.

Uprzejmie informuję, że Ministerstwo Aktywów Państwowych wystąpiło do Zarządu spółki TAURON Polska Energia S.A. z prośbą o przedstawienie wyjaśnień w przedmiotowej sprawie. Z informacji udzielonej przez spółkę zależną od TAURON Polska Energia S.A. tj. TAURON Dystrybucja S.A. (dalej również: Spółka, TD) wynika, że Spółka z pełnym zrozumieniem podchodzi do obaw odbiorców energii elektrycznej związanych z występowaniem zakłóceń w zasilaniu ich domów i mieszkań.

Chwilowe zaniki lub wahania napięcia mogą budzić uzasadniony niepokój, szczególnie gdy istnieje ryzyko uszkodzenia urządzeń odbiorczych.

Jednym z podstawowych zadań TD jako operatora systemu dystrybucyjnego jest zapewnienie odbiorcom możliwości szybkiego zgłaszania nieprawidłowości związanych z dostarczaniem energii elektrycznej. Każde zgłoszenie jest rejestrowane, analizowane i weryfikowane przez właściwe służby techniczne, a informacje przekazywane przez klientów stanowią istotne źródło wiedzy, wspierające bieżący nadzór nad pracą sieci elektroenergetycznej.

Jednocześnie Spółka podkreśla, że nie wszystkie krótkotrwałe zakłócenia mają swoje źródło w sieci dystrybucyjnej, dlatego każda sprawa wymaga indywidualnej weryfikacji. Podczas przyjmowania zgłoszeń pracownicy infolinii zadają dodatkowe pytania dotyczące charakteru i zasięgu występującego problemu (np. o występowanie podobnych nieprawidłowości u sąsiadów).

Pytania te nie stanowią przerzucania odpowiedzialności na klienta, lecz służą wyłącznie sprawniejszemu rozpoznaniu sytuacji oraz jak najszybszemu podjęciu odpowiednich działań zaradczych.

TD nie oczekuje od klientów samodzielnego diagnozowania przyczyn zakłóceń ani oceny stanu sieci elektroenergetycznej. Informacje pozyskiwane od zgłaszających mają charakter pomocniczy i służą sprawniejszej obsłudze zgłoszeń.

W odniesieniu do opłat za interwencje służb technicznych TD podkreśla, że przekazywanie klientom zasad ich naliczania jest obowiązkiem informacyjnym przedsiębiorstwa energetycznego.

Nie ma ono na celu zniechęcenia do zgłaszania awarii, lecz zapewnienie wiedzy o ewentualnych konsekwencjach podjętych działań. W praktyce obciążanie klientów kosztami interwencji związanej ze zgłoszeniami zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej należy do sytuacji wyjątkowych i wymaga spełnienia określonych przesłanek.

TD stale doskonali standardy obsługi, w tym proces przyjmowania zgłoszeń oraz komunikację prowadzoną przez pracowników infolinii. Szczególny nacisk TD kładzie na empatyczny kontakt, jasne wyjaśnianie procedur oraz budowanie poczucia bezpieczeństwa osób zgłaszających problemy z dostarczaniem energii elektrycznej.

Spółka podziela oczekiwanie, że proces zgłaszania awarii powinien być prosty, przyjazny i zapewniać odbiorcom poczucie wsparcia. Dlatego TD stale rozwija narzędzia komunikacji z klientami oraz podnosi jakość obsługi, tak aby każde zgłoszenie zostało potraktowane z należytą uwagą i starannością.

Z poważaniem
Wojciech Balczun
Minister

dokument podpisany elektronicznie
1310029.4984333.3940263

Do wiadomości:
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów