PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU
50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-23/11/ZR Wrocław, 29 grudnia 2011 r.

DECYZJA RWR 47/2011

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **PGE Dystrybucja Spółka Akcyjna** z siedzibą w Lublinie;

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegającej na zamieszczeniu w stosowanym przez tego przedsiębiorcę wzorcu umowy „**Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej",** następujących postanowień:

- „*Odbiorca zobowiązuje się do (...) Informowania OSD o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania. Niewypełnienie tego obowiązku spowoduje, że wszelka korespondencja przesłana na adres znany OSD będzie traktowana jako ze skutkiem doręczenia dla odbiorcy*";
- *„Operator systemu dystrybucyjnego jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli naruszenie jej postanowień nastąpiło wskutek oddziaływania siły wyższej lub wskutek chociażby niezawinionych zachowań osób trzecich za które operator systemu dystrybucyjnego odpowiedzialności nie ponosi (...). Siłą wyższą jest zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne lub takie któremu z zachowaniem najwyższej staranności nie dało się zapobiec lub zniweczyć jego skutków a w szczególności powódź, wyładowanie atmosferyczne, pożar, porywisty wiatr, szadź, strajk, wojna, akty sabotażu, akty władzy państwowej",*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479^{45} Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;

i przyjęciu zobowiązania przez **PGE Dystrybucja Spółka Akcyjna**, z siedzibą w Lublinie, do zaniechania tych działań polegającego na usunięciu lub zmianie tych postanowień oraz do wystąpienia do dotychczasowych odbiorców z propozycją aneksowania w tym zakresie wszystkich umów obowiązujących w dniu wydania decyzji,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia **31 sierpnia 2012 r**. poprzez zawieranie nowych umów zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem oraz wystąpienie do dotychczasowych odbiorców z propozycją aneksowania w tym zakresie wszystkich umów obowiązujących w dniu wydania decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **PGE Dystrybucja Spółka Akcyjna** z siedzibą w Lublinie;

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez:

a) zaniechanie umieszczenia w stosowanym wzorcu umowy „**Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej",** postanowień określających wysokość bonifikaty za niedotrzymanie parametrów technicznych energii oraz standardów jakościowych obsługi odbiorcy, co stanowi naruszenie obowiązku informacyjnego określonego w art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. *Prawo energetyczne* (tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.);
b) zaniechanie umieszczenia w stosowanym wzorcu umowy „**Umowa o przyłączenie do sieci dystrybucyjnej"** postanowienia określającego zakres odpowiedzialności przedsiębiorstwa energetycznego z tytułu niedotrzymania warunków umowy oraz postanowienia określającego warunki rozwiązania umowy o przyłączenie, co stanowi naruszenie obowiązku informacyjnego określonego w art. 7 ust. 2 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. *Prawo energetyczne* (tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.).

i przyjęciu zobowiązania przez **PGE Dystrybucja Spółka Akcyjna** z siedzibą w Lublinie, do zaniechania tych działań poprzez stosowne uzupełnienie wymienionych wyżej wzorców umów oraz wystąpienie do dotychczasowych odbiorców z propozycją aneksowania w tym zakresie wszystkich umów obowiązujących w dniu wydania decyzji,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia **31 sierpnia 2012 r**. poprzez zawieranie nowych umów zgodnie z przyjętym zobowiązaniem oraz wystąpienie do dotychczasowych odbiorców z propozycją aneksowania w tym zakresie wszystkich umów obowiązujących w dniu wydania decyzji.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na **PGE Dystrybucja Spółka Akcyjna** z siedzibą w Lublinie, **obowiązek złożenia sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania do dnia **30 września 2012 r.**

UZASADNIENIE

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, zgodnie z przewidzianymi w ustawie *o ochronie konkurencji i konsumentów* [zw. dalej także ustawą *o ochronie (...)*] kompetencjami, przeprowadził, w ramach postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 401-1/11/EK), analizę wzorców umów stosowanych w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorców zajmujących się dystrybucją i sprzedażą energii elektrycznej dla klientów indywidualnych, celem ustalenia, czy przedsiębiorcy ci przestrzegają przepisy m.in. w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust.1 i 2 ww. ustawy.

W wyniku wskazanych wyżej czynności wstępnie ustalono, iż w stosowanym przez przedsiębiorcę PGE Dystrybucja S.A. [zw. dalej także Spółką] wzorcu umowy pn. „Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej", zamieszczono postanowienia umowne, które mogą być tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod nr 354 i 2206.

Ustalono ponadto, że w stosowanych przez przedsiębiorcę PGE Dystrybucja S.A. wzorcach umowy pn. „Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej", oraz „Umowa o przyłączenie do sieci dystrybucyjnej" nie dopełniono obowiązków informacyjnych wynikających z ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. *Prawo energetyczne* - tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm. (w odniesieniu do obu wzorców umów).
(dowód: karta 4-11, 28-39)

W związku z powyższym - postanowieniem nr 159/2011 z dnia 25.07.2011 r. - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zw. dalej także Prezesem Urzędu] wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) i 2) ustawy *o ochronie (...),* polegającej na umieszczeniu w stosowanych wzorcach umów postanowień, które są wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone [zw. dalej także Rejestrem], o którym stanowi art. 479^{45} *Kodeksu postępowania cywilnego,* oraz na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej pełnej informacji. Ponadto – zgodnie z punktem III. postanowienia nr 159/2011 - Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów część materiałów (25 kart) uzyskanych w trakcie wymienionego postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 401-1/11/EK).
(dowód: karta 1-2)

W trakcie postępowania Spółka odniosła się w pismach z dnia 11.08.2011 r., 23.08.2011 r. i 18.10.2011 r. do zarzutów zawartych w postanowieniu 159/2011 r. przedstawiając propozycje zmian treści postanowień zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu i zobowiązując się do wprowadzenia tych zmian w nowych wzorcach umów. Spółka zobowiązała się także do wystąpienia do dotychczasowych odbiorców z propozycją aneksowania obowiązujących umów w tym zakresie w maksymalnie 9-miesięcznym terminie.

Poinformowała także, iż w związku ze wskazanymi wyżej działaniami Prezesa Urzędu zintensyfikowano prowadzone od pewnego czasu działania mające na celu ujednolicenie wzorców umów przyłączeniowych i dystrybucyjnych dla odbiorców z grupy taryfowej G w skład której wchodzą także gospodarstwa domowe i wyeliminowanie z nich spornych postanowień.
(dowód: karta 42-47, 76-95, 99 i 100)

Przedsiębiorca został powiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie i skorzystał z prawa wglądu do akt sprawy.
(dowód: karta 98)

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Strona postępowania: PGE Dystrybucja S.A. z siedzibą w Lublinie przy ul. Grabarskiej 21A, jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000343124. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. dystrybucja energii elektrycznej, roboty związane z budową linii elektroenergetycznych oraz wykonywanie instalacji elektrycznych. Według stanu na dzień 30 czerwca 2011 r., Spółka obsługiwała 4 557 364 odbiorców indywidualnych z grupy taryfowej G, tj. odbiorców pobierających energię elektryczną m.in. na potrzeby gospodarstw domowych, pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, lokali o charakterze zbiorowego mieszkania (m.in. domy akademickie, internaty), czy oświetlenia w budynkach mieszkalnych.

(dowód: karta 46 i 48-50)

2. W związku z prowadzoną działalnością w wyżej wymienionym zakresie Spółka wprowadziła do obrotu wzorzec umowy pn. „Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej", który zawiera m.in. następujące postanowienia:

- „*Odbiorca zobowiązuje się do (...) Informowania OSD o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania. Niewypełnienie tego obowiązku spowoduje, że wszelka korespondencja przesłana na adres znany OSD będzie traktowany jako ze skutkiem doręczenia dla odbiorcy*";
- *„Operator systemu dystrybucyjnego jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli naruszenie jej postanowień nastąpiło wskutek oddziaływania siły wyższej lub wskutek chociażby za niezawinionych zachowań osób trzecich za które operator systemu dystrybucyjnego odpowiedzialności nie ponosi (...). Siłą wyższą jest zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne lub takie któremu z zachowaniem najwyższej staranności nie dało się zapobiec lub zniweczyć jego skutków a w szczególności powódź, wyładowanie atmosferyczne, pożar, porywisty wiatr, szadź, strajk, wojna, akty sabotażu, akty władzy państwowej",*

We wskazanym wzorcu nie umieszczono ponadto postanowień określających wysokość bonifikaty za niedotrzymanie parametrów technicznych energii oraz standardów jakościowych obsługi odbiorcy. Powyższy wzorzec z wymienionymi postanowieniami obowiązywał w kilku oddziałach Spółki: w Białymstoku (od stycznia 2010 r.), w Lublinie (od września 2007 r.), w Łodzi (od czerwca 2010 r.). Zróżnicowanie dat wprowadzania ww. wzorca wiązało się z procesem łączenia spółek energetycznych z grupy kapitałowej PGE w ramach jednej spółki PGE Dystrybucja S.A., z siedzibą w Lublinie, co nastąpiło ostatecznie dnia 31 sierpnia 2010 r.

Ponadto, Spółka wprowadziła do obrotu wzorzec umowy pod nazwą „Umowa o przyłączenie do sieci dystrybucyjnej", który obowiązywał w oddziałach: w Łodzi (od sierpnia 2008 r.), Rzeszowie (od września 2010r.), Skarżysku-Kamiennej (b.d.), Warszawie (od sierpnia 2007 r.), w Zamościu (od marca 2007 r.). We wskazanym wzorcu nie zamieszczono postanowienia określającego zakres odpowiedzialności przedsiębiorstwa energetycznego z tytułu niedotrzymania warunków umowy oraz postanowienia określającego warunki rozwiązania umowy o przyłączenie.

3. W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono między innymi następujące klauzule:
- **2206** „W razie zaniechania obowiązku niezwłocznego zawiadomienia banku o zmianie adresu, pisma wysłane do posiadacza rachunku pod dotychczasowy adres pozostawia się w dokumentacji rachunku ze skutkiem doręczenia, chyba że nowy adres jest znany bankowi" (wyrok SOKiK z dnia 3 listopada 2010 r. sygn. akt XVII Amc 1783/09);
- **354** „Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem umowy lub nienależytym jej wykonaniem w przypadku działania siły wyższej (zdarzenia nagłego, nieprzewidywalnego i niezależnego od woli stron uniemożliwiającego wykonanie umowy w całości lub części w szczególności: klęski żywiołowej jak pożar, powódź, huragan, sadź, akty władzy państwowej jak stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, strajki itp.), wystąpienia awarii systemowej (warunki w sieci przesyłowej i rozdzielczej lub taki ich stan, który wpływa lub z dużym prawdopodobieństwem może wpłynąć na zdolność ZEORK S.A. do świadczenia usługi przemysłowej i sprzedaży energii elektrycznej, który zagraża, lub z dużym prawdopodobieństwem może zagrażać bezpieczeństwu osób i urządzeń) i awarii w sieci skutkującej nieprzewidzianymi przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej lub w przypadku wystąpienia konieczności wykonania nieprzewidzianych prac dla

zapobieżenia lub usunięcia skutków awarii w sieci" (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zw. dalej także SOKiK] z dnia dnia 18 października 2004 r. - sygn. akt XVII Amc 101/03).

4. W art.5 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. *Prawo energetyczne* (tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.) wymieniono podstawowe elementy jakie powinny zawierać m.in. poszczególne rodzaje umów zawieranych w związku z dostawą energii elektrycznej.

Zgodnie z art. 5 ust.1 „*Dostarczanie paliw gazowych lub energii odbywa się, po uprzednim przyłączeniu do sieci, o którym mowa w art. 7, na podstawie umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji albo umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji i umowy o świadczenie usług magazynowania paliw gazowych lub umowy o świadczenie usług skraplania gazu*". Zgodnie z art. 5 ust.2. umowy te, powinny zawierać co najmniej:

„(...)

2) ***umowa o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji*** *paliw gazowych lub energii - postanowienia określające: moc umowną i warunki wprowadzania jej zmian, ilość przesyłanych paliw gazowych lub energii w podziale na okresy umowne, miejsca dostarczania paliw gazowych lub energii do sieci i ich odbioru z sieci, standardy jakościowe, warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostarczania paliw gazowych lub energii, stawki opłat lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach oraz warunki wprowadzania zmian tych stawek i grupy taryfowej, sposób prowadzenia rozliczeń, parametry techniczne paliw gazowych lub energii oraz wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców, odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy oraz okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania".*

5. W trakcie postępowania Spółka - w pismach z dnia 11.08., 23.08 i 18.10. 2011 r. przedstawiła swoje stanowisko w sprawie zarzutów Prezesa Urzędu co do naruszenia z art. 24 ust.1 i 2 pkt 1) i 2) ustawy *o ochronie (...),* zobowiązując się jednocześnie do podjęcia działań mających na celu zapobieżenie tym naruszeniom, w trybie określonym w art. 28 tej ustawy *o ochronie (...)*, w zakresie wskazanym przez Prezesa Urzędu. Spółka zobowiązała się do zmiany treści zakwestionowanych postanowień oraz uzupełnienia ich o brakujące kwestie. Spółka zadeklarowała aneksowanie obecnie obowiązujących wzorców umów u wszystkich indywidualnych odbiorców z grupy taryfowej G w ciągu 9 miesięcy od dnia zakończenia niniejszego postępowania.

W odniesieniu do zakwestionowanych postanowień Spółka postanowiła:

- zmienić postanowienie dotyczące obowiązku informowania przez konsumenta o zmianie adresu w ten sposób, że nadano mu następującą treść: "*Odbiorca zobowiązuje się do (...) Pisemnego zgłoszenia zmiany adresu doręczania korespondencji. Zmiana adresu do korespondencji następuje po poinformowaniu drugiej strony w formie pisemnej nie wymaga stosowania formy aneksu do Umowy".*
- zmienić postanowienie dotyczące siły wyższej w ten sposób, że nadano mu następującą treść: *„Operator nie odpowiada za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy oraz szkody powstałe w skutek: - siły wyższej, - (...)".*

W zakresie obowiązku informowania odbiorców będących konsumentami o wysokości bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy i parametrów technicznych energii, Spółka zobowiązała się wprowadzić do treści „Regulaminu świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej" – załącznika nr 1 do „Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej" - § 8 pt: „Bonifikaty i upusty z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorcy" o treści:

„1. W przypadku niedotrzymania przez Operatora standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, o których mowa w § 3 ust. 12, o ile Umowa nie stanowi inaczej, Odbiorcy przysługuje bonifikata.
2. Wysokość bonifikaty, o której mowa w ust. 1, określana będzie w oparciu o przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski".
3. Bonifikata udzielana jest w sytuacji:
a) nieprzyjęcią zgłoszenia lub reklamacji Odbiorcy w Wysokości l/50 wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2;
b) za nieuzasadnioną zwlokę w usuwaniu zakłóceń w dostawach energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą w wysokości I/15 wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2,
c) za odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci –o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1kV - w wysokości wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2;
d) za niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie ogłoszeń prasowych komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób przyjęty na danym terenie, odbiorców zasilanych z sieci o. napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV - w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2;
e) za niepowiadomienie w formie indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, odbiorców .zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV - w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2;
f) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z tygodniowym wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią - w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2;
g) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanych z sieci o napięć i znamionowym nie wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania – w wysokości 1/15 Wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust. 2;
h) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z trzyletnim wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu mocy zwarcia I innych warunków funkcjonowania sieci - w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2;
i) za nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci - w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2;
j) nieudzielenia na żądanie Odbiorcy informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2;
k) przedłużenia czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki - w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2;
4. W zakresie niedotrzymania standardów jakościowych, o których mowa w § 3 ust. 2, zastosowanie ma procedura określona w § 3 ust. 12;

5. Zmiana wysokości bonifikat i upustów z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorcy regulują przepisy wydane na podstawie Ustawy Zmiany w zakresie wysokości bonifikat i upustów wchodzą w życie w trybie wskazanym w § 9".

Z kolei kwestia bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych parametrów jakościowych energii została określona w § 3 pkt 11 „Regulaminu świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej" - załącznika nr 1 do „Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej", który odsyła w tym zakresie do Taryfy , stanowiącej – zgodnie z § 7 pkt 3 umowy – integralną część „Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej".
(dowód: karta: 77-80)

Ponadto Spółka przedstawiła projekty wzorca „Umowa o przyłączenie do sieci dystrybucyjnej" (w kilku wersjach: UP1, UP2, UP3, UP4, UP5), gdzie zamieszczono paragrafy 6 pt: „Warunki Rozwiązania i Odstąpienia od Umowy" i 7 pt: "Zasady odpowiedzialności stron" w których uregulowano kwestie – zgodnie z art.7 ust.2 ustawy *Prawo energetyczne* – dotyczące ustalenia zakresu odpowiedzialności przedsiębiorstwa energetycznego z tytułu niedotrzymania warunków umowy oraz warunków rozwiązania umowy o przyłączenie.
(dowód: karta 84-95)

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

6. Interes publiczny:

Podstawą do rozstrzygania sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie (...)* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami PGE Dystrybucja S.A. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie *o ochronie (...)*.

Art. 24 ust.1 ustawy *o ochronie (...)* stanowi, iż *„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*", natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego., 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełniej informacji (...)."*

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust.1 i 2 pkt 1) ustawy *o ochronie (...)* konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Z kolei do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust.1 i 2 pkt 2) ustawy *o ochronie (...)* konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca – poprzez bezprawne działanie - naruszył ciążący na nim obowiązek udzielenia konsumentowi informacji w zakresie określonym w przepisach szczególnych, tj. w tym przypadku w ustawie *Prawo energetyczne*.

7. Status przedsiębiorcy:

Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* jest w szczególności przedsiębiorca określony w przepisach ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (j.t. Dz.U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), tj. m.in. osoba prawna wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Strona postępowania – PGE Dystrybucja S.A. z siedzibą w Lublinie, jest spółką prawa handlowego, której art.12 ustawy *kodeks spółek handlowych* przyznaje osobowość prawną. Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na dystrybucji energii elektrycznej - jest zatem przedsiębiorcą w rozumieniu wskazanych przepisów.

8. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w zakresie stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru:

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych, a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)*, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} *Kodeksu postępowania cywilnego*.

W niniejszej sprawie przedmiotowe umowy pomiędzy Spółką a klientami są zawierane w oparciu o jednolicie opracowane wzorce umów, identyczne zarówno co do formy, jak i treści (z drobnymi korektami). Tak więc klient miał jedynie możliwość wypowiedzenia się na temat przedłożonych przez Spółkę konkretnych postanowień określających jego zobowiązania, nie miał natomiast możliwości swobodnego kształtowania treści tych postanowień. Zatem nie budzi wątpliwości fakt, iż Spółka zawiera z konsumentami umowy w oparciu o wzorce umów w rozumieniu art. 384 § 1 k.c.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. **Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479^{36} – 479^{45} k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie.** Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479^{43} k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479^{45} § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego**. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (Sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(…) *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479^{45} § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”*. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że *„(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.ok.ik.* [obecnie art. 24] *obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub*

zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a ustawy o o chronie (...). znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)".

Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Jak już wskazano wyżej, przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że wyżej wymienione, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia Umowy stosowanej przez Spółkę w obrocie konsumenckim, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479[45] *Kodeksu postępowania cywilnego* pod pozycjami: 354 i 2206. Ponadto, postępowanie niniejsze ma na celu wykazanie, iż przedsiębiorca naruszył ciążący na nim obowiązek udzielenia konsumentowi informacji w zakresie określonym w ustawie *Prawo energetyczne*.

a) postanowienie umowne nieprawidłowo określające zasady dostarczania konsumentom korespondencji:

W wyroku z dnia 3 listopada 2010 r. SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 2206: „*W razie zaniechania obowiązku niezwłocznego zawiadomienia banku o zmianie adresu, pisma wysłane do posiadacza rachunku pod dotychczasowy adres pozostawia się w dokumentacji rachunku ze skutkiem doręczenia, chyba że nowy adres jest znany bankowi"* (sygn. akt XVII Amc 1783/09). Tego typu postanowienia były już kwestionowane przez SOKiK, który przykładowo w uzasadnieniu do wyroku z dnia 17 sierpnia 2006 roku (Sygn. Akt XVII Amc 100/50) stwierdził, iż uznany za niedozwolony zapis umowny „*kształtuje sytuację konsumenta niekorzystnie w porównaniu z sytuacją pozwanego, nakładając na konsumenta bardzo rygorystyczne skutki w zakresie odbierania korespondencji pozwanego analogicznie jak przepisy k.p.c. w odniesieniu do korespondencji sądowej. Instytucja doręczenia zastępczego należy do prawa procesowego i negatywnie należy ocenić próbę jej adaptowania do obrotu gospodarczego, zwłaszcza, gdy jedną ze stron umowy jest konsument oraz mając na uwadze art. 61 k.c. , zgodnie z którym oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Podkreślić należy, iż instytucja doręczenia zastępczego nie jest gwarantem dojścia do konsumenta oświadczenia woli pozwanego w w/w sposób. Również dwukrotna adnotacja placówki pocztowej „nie podjęto w terminie" nie przesądza o tym, że konsument mógł zapoznać się z oświadczeniem woli pozwanego. Postanowienie* [to] *(...) może prowadzić do sytuacji, gdy konsument pozbawiony możliwości rzeczywistego zapoznania się z oświadczeniem woli pozwanego narażony będzie na jego skutki prawne. Takie ukształtowanie obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami.*"

Przytoczone wyżej postanowienie „Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej", stosowane przez Spółkę również ustanawia fikcję skutecznego złożenia oświadczenia woli przez przedsiębiorcę i to w przypadku, gdy konsument pozbawiony byłby realnej możliwości zapoznania się z jego treścią. W opinii Prezesa Urzędu, o ile w sytuacji niedochowania przez konsumenta obowiązku powiadomienia przedsiębiorstwa energetycznego o zmianie adresu do korespondencji, można obciążyć go np. kosztami mylnych operacji, to niedopuszczalna jest regulacja sankcjonująca dokonanie przez przedsiębiorcę czynności, która w

istocie nie nastąpiła. Zatem skutek stosowania kwestionowanego zapisu jest taki sam, jak tego, który został umieszczony w rejestrze pod poz. 2206, co w tym wypadku przesądza o tożsamości obu zapisów. Bez znaczenia są odmienności wynikające z różnic w sformułowaniach i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

b) postanowienie dotyczące wyłączenia odpowiedzialności w związku z nadinterpretacją pojęcia siły wyższej:

SOKiK w wyroku z dnia 18 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 101/03, dotyczącym pozwu przeciwko Przedsiębiorstwu Energetycznemu Okręgu Radomsko-Kieleckiego S.A. w Skarżysku Kamiennej), uznał za postanowienie niedozwolone, które następnie zostało wpisane do Rejestru pod poz. 354: *„Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem umowy lub nienależytym jej wykonaniem w przypadku działania siły wyższej (zdarzenia nagłego, nieprzewidywalnego i niezależnego od woli stron uniemożliwiającego wykonanie umowy w całości lub części w szczególności: klęski żywiołowej jak pożar, powódź, huragan, sadź, akty władzy państwowej jak stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, strajki itp.), wystąpienia awarii systemowej (warunki w sieci przesyłowej i rozdzielczej lub taki ich stan, który wpływa lub z dużym prawdopodobieństwem może wpłynąć na zdolność ZEORK S.A. do świadczenia usługi przemysłowej i sprzedaży energii elektrycznej, który zagraża, lub z dużym prawdopodobieństwem może zagrażać bezpieczeństwu osób i urządzeń) i awarii w sieci skutkującej nieprzewidzianymi przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej lub w przypadku wystąpienia konieczności wykonania nieprzewidzianych prac dla zapobieżenia lub usunięcia skutków awarii w sieci”.*

Należy w tym miejscu zaznaczyć, iż ustawodawca posługuje się pojęciem „siły wyższej” w wielu miejscach k.c., lecz nie wprowadza jego definicji ustawowej. Siła wyższa traktowana jest jako zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub części. Taki sposób zdefiniowania siły wyższej znajduje akceptację tak w doktrynie[1], jak i orzecznictwie[2]. Stan określany w ten sposób powinien istnieć obiektywnie, a więc musi być widoczny i sprawdzalny dla obserwatora. Odnośnie oceny stopnia wpływu tego zdarzenia na działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, przeważa tzw. teoria obiektywna niedopuszczająca, aby miarodajna była wyłącznie ocena podmiotu powołującego się na siłę wyższą. Stosowanie tej teorii musi odbywać się z uwzględnieniem okoliczności ocenianych indywidualnie dla danego przypadku, zatem ocena powinna być dokonywana "z zewnątrz", ale przy uwzględnieniu konkretnej sytuacji ocenianego.

Zakwestionowane postanowienie w „Umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej”, podobnie jak postanowienie wpisane do Rejestru z góry przydaje nazwanym przez siebie zjawiskom cechy właściwe sile wyższej. W zakwestionowanym postanowieniu, pośród zdarzeń będących siłą wyższą wymieniono pożar, szadź, porywisty wiatr, dodatkowo nadając katalogowi tych zdarzeń charakter otwarty, poprzez zwrot „w szczególności.”. Ponadto, jeżeli chodzi o niekorzystne zjawiska atmosferyczne, należy mieć na uwadze, iż nie wszystkie mogą być uznane za siłę wyższą, a w szczególności te, których można się spodziewać choćby z tego powodu, że występują corocznie na terenie kraju (np. szadź, czy porywisty wiatr). Spółka, formułując w taki sposób postanowienie wzorca umowy, uzyskuje uprawnienie do uznawania danej okoliczności będącej przyczyną niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania jako okoliczności niezależnej od niego, nieprzewidywalnej i której nie mógł zapobiec. Oznacza to, że w wielu przypadkach przedsiębiorstwo energetyczne, powołując się na postanowienie umowy, będzie mogło zwolnić się od odpowiedzialności argumentując, iż za daną okoliczność odpowiedzialności nie

[1] Np. G. Bieniek w: G. Bieniek, H. Ciepła, S. Dmowski, J. Gudowski, K. Kołakowski, M. Sychowicz, T. Wiśniewski, Cz. Żuławska, Komentarz do k.c. Księga trzecia Zobowiązania, Warszawa 1996, tom 1, s. 310.

[2] Np. wyrok Sądu Najwyższego z dnia wyroku z dnia 16 stycznia 2002 r., IV CKN 629/00, publik. Lex, nr 54332, postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 12 marca 2002 r., IV CKN 1697/00, publik. Lex, nr 54373.

ponosi. Tym samym prowadzić to może do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Takie działanie narusza dyspozycję art. 385^3 pkt 2 k.c. - zgodnie z którym za niedozwolone postanowienia umowne - uważa się w razie wątpliwości postanowienia umowne, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Tak więc, porównanie zakwestionowanego postanowienia „Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej" z klauzulą wpisaną do Rejestru, pozwala na stwierdzenie ich tożsamości.

Tym samym, uprawdopodobniono, iż wymienione w punkcie I sentencji niniejszej decyzji postanowienia mieszczą się w hipotezach klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:
- postanowienie zamieszczone w „Umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej", dotyczące zasad dostarczania korespondencji - w klauzuli zamieszczonej pod numerem 2206;
- postanowienie zamieszczone w „Umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej", dotyczące wyłączenia odpowiedzialności w związku z wystąpieniem siły wyżej – w klauzuli zamieszczonej pod numerem 354.

9. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w zakresie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji

Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy *o ochronie (...)* muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:
a) oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy *o ochronie (...)*,
b) rozważana praktyka w zakresie naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji musi być bezprawna,
c) praktyka taka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad a)

Jak wskazano wyżej w punkcie 7 uzasadnienia niniejszej decyzji, Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt. 1 ustawy *o ochronie (...).* Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Ad. b)

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy *o ochronie* (...) „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji".

Przytoczone wyżej przepisy art. 5 ust.1 i ust.2 pkt 2) ustawy *Prawo energetyczne,* podają podstawowe elementy jakie powinny zawierać umowy dystrybucji energii elektrycznej. W niniejszej sprawie przeprowadzono analizę treści wzorca umowy pn. „Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej", ustalając, że Spółka nie zawarła w niej wszystkich wymaganych składników. Dotyczy to kwestii bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy oraz bonifikaty za niedotrzymanie parametrów technicznych energii elektrycznej. W powyższym zakresie nie wystarczy zatem samo odesłanie do taryfy, która nie jest wymieniona jako integralna części umowy i nie jest dostarczana przy zawieraniu umowy z konsumentem.

Takie działanie można uznać za naruszające interesy konsumentów, ponieważ konsumenci nie są informowani o przysługujących im prawach w sytuacji niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne warunków umowy dostarczania energii, pomimo iż ustawa *Prawo energetyczne* nakłada na przedsiębiorcę energetycznego obowiązek informacyjny w tym zakresie. Należy również zaznaczyć, że zgodnie z art. 3 pkt 17 ustawy *Prawo energetyczne*, taryfa jest zbiorem cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowana przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzona jako obowiązująca dla określonych w niej odbiorców w trybie określonym ustawą. Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem i dystrybucją energii elektrycznej ustala w taryfie ceny, stawki opłat za przyłączenie do sieci przesyłowej, stawki opłat za usługi przesyłowe, stawki opłat abonamentowych, bonifikaty z tytułu niedotrzymywania parametrów jakości dostarczanych paliw, opłaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, opłaty za nielegalny pobór energii elektrycznej. W opinii Prezesa UOKiK, taryfa jest więc ważnym elementem stosunku zobowiązaniowego, ale jest bytem odrębnym od umowy i samo ogólne odesłanie do jej treści nie wypełnia obowiązku informacyjnego nałożonego na przedsiębiorcę energetycznego.

Postanowienia taryfy, przynajmniej te obejmujące kwestie określone w art. 5 ust.2 pkt 1) i 2) i ust. 3 ustawy *Prawo energetyczne* - w tym m.in. wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy, postanowienia określające parametry techniczne energii, wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów - powinny być zamieszczone w umowie. Innym rozwiązaniem może być doręczenie taryfy (lub stosownego wyciągu) w formie załącznika stanowiącego integralną część umowy. Wówczas, zgodnie z art. 384 § 1 k.c., postanowienia taryfy będą traktowane na równi z zapisami wzorca umowy. Wydaje się być słusznym, zastosowanie wobec takich sytuacji art. 384 § 1 k.c., który nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentowi ustalonego wzorca (regulaminu) przy zawieraniu umowy. Doręczenia nie może jednak zastąpić udostępnienianiem taryf w jednostkach terenowych przedsiębiorstw energetycznych lub na stronach internetowych. W konsekwencji wzorzec odsyłający w swej treści do taryfy, która ani w całości ani w formie wyciągu nie jest konsumentowi doręczona, nie spełnia podstawowego wymogu sformułowania go w sposób jasny i zrozumiały (art. 385 § 2 k.c.).

Podobnie wygląda kwestia w przypadku umów przyłączeniowych. Przytoczone wyżej przepisy art. 7 ust.2 ustawy *Prawo energetyczne,* podają podstawowe elementy jakie powinny zawierać umowa o przyłączenie. W wyniku analizy stosowanego przez Spółkę wzorca „Umowa o przyłączenie do sieci dystrybucyjnej" ustalono, że Spółka nie zawarła w niej wszystkich wymaganych składników. Dotyczy to określenia zasad odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy oraz zasad rozwiązania umowy.

Takie działanie Spółki należy więc uznać za bezprawne i rażąco naruszające interesy konsumentów, ponieważ naruszenie obowiązku informacyjnego wyznaczonego przez art. 5 ust. 2 pkt 2) i art. 7 ust.2 ustawy *Prawo energetyczne* prowadzi do obejścia przepisów chroniących konsumentów. W związku z powyższym, należało uznać za uprawdopodobnione, iż wskazane działania przedsiębiorcy stanowią naruszenie obowiązku informacyjnego o którym stanowi art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy *o ochronie (...).*

Ad c)

Mówiąc o godzeniu w „zbiorowy interes konsumentów" należy zaznaczyć, iż ustawa *o ochronie (...)* nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z

naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, nie tylko tych będących klientami Spółki (w liczbie ponad 4,5 mln odbiorców), ale i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę dotyczącą dostarczania energii elektrycznej. Na skutek naruszenia ww. obowiązku informacyjnego, Spółka ograniczyła wszystkim tym osobom możliwość dochodzenia przez nich ewentualnych roszczeń z tytułu nienależytego wykonywania umowy przez Spółkę, uzyskanie w związku z tym konkretnych bonifikat/upustów przy płatnościach. Spółka ograniczyła również możliwość jasnej oceny sytuacji przez odbiorcę co do zakresu odpowiedzialności stron umowy w razie nieprawidłowości mogących wystąpić w związku z realizacją umowy przyłączeniowej a także w razie wystąpienia okoliczności uprawniających strony do rozwiązania umowy przyłączeniowej.
Poprzez pominięcie wyżej wymienionych kwestii, Spółka zastosowała więc regulację umowną, która niewątpliwie godzi w ekonomiczne interesy konsumentów ograniczając ich prawa gwarantowane wyżej wskazanymi przepisami ustawy *Prawo energetyczne*.

Mając powyższe na względzie, należy stwierdzić, iż w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Spółki nie godzi w interesy poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy (tj. kręgu odbiorców).

Tym samym uprawdopodobniono trzecią przesłankę, w związku z omawianym zarzutem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, tj. zakwestionowane działanie przedsiębiorcy musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

10. Zgodnie z art. 28 ust.1 ustawy *o ochronie (...),* jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie, ponieważ Spółka zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia analizowanym naruszeniom, w zakresie wskazanym przez Prezesa Urzędu [patrz: pkt 5. uzasadnienia niniejszej decyzji], w tym zmiany kwestionowanych postanowień oraz uzupełnienia wzorców umów w stosownym zakresie. Zakres zobowiązania obejmuje zarówno stosowne zmiany we wzorcach umów stosowanych przy nowo podpisywanych umowach, jak i aktualnie obowiązujących. Oznacza to konieczność wystąpienia do dotychczasowych odbiorców z propozycją aneksowania, bądź przynajmniej podjęcia przez przedsiębiorcę udokumentowanych działań zmierzających do zmiany wcześniej zawartych umów, polegających na przedstawieniu wszystkim kontrahentom aneksów zawierających zmiany. Spółka zobowiązała się zrealizować działania w tym zakresie wobec wszystkich odbiorców w 9-miesięcznym terminie od zakończenia postępowania.

Stosownie do art. 28 ust.2 w decyzji, o której mowa w ust.1, Prezes Urzędu może także określić termin wykonania tych zobowiązań.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I i II sentencji decyzji.

11. Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy *o ochronie (...)* Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek złożenia w wyznaczonym w sentencji decyzji terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

W związku z powyższym, należało orzec jak w pkt III sentencji decyzji.

12. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)*, w związku z art. 479^{28} § 2 *k.p.c.,* od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Del. we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

PGE Dystrybucja S.A.
ul. Grabarska 21A
20-340 Lublin