



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W GDAŃSKU**

RGD. 61- 4/09/10/AW/IW

Gdańsk, 21 maja 2010 r.

DECYZJA RGD. 7/2010

Na podstawie art. 105 ust. 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 134, poz. 939) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r., Nr 107, poz. 887) – działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - umarza się, jako bezprzedmiotowe, postępowanie prowadzone przeciwko przedsiębiorcy: ENERGA-OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku pod zarzutem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na naruszaniu przez ENERGA-OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez powiadamianie ich o zamiarze wypowiedzenia umowy – gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną – listem zwykłym.

UZASADNIENIE

Do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej: „Prezesem UOKiK” lub „Prezesem Urzędu”, wpłynęło zawiadomienie, w którym konsument zakwestionował wstrzymanie dostaw energii elektrycznej przez ENERGA-OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku (zwaną dalej: „ENERGA-OBRÓT”, „Spółką” lub „Przedsiębiorcą”) bez uprzedniego dostarczenia wezwania do zapłaty. Dodatkowo poinformował, że Spółka wysyła swoim klientom wezwania do zapłaty zaległości listami zwykłymi. Zdaniem konsumenta „tego typu podejście nie gwarantuje konsumentom skutecznego zapoznania się z treścią wezwania i jest sprzeczne z art. 61 § 1 kodeksu cywilnego i art. 6 pkt 3 ustawy Prawo energetyczne” (karta akt nr 10).

Mając na uwadze przedstawione okoliczności Prezes UOKiK wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Spółka, w zakresie powiadamiania klientów o zamiarze wypowiedzenia umowy, gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną, nie narusza obowiązków informacyjnych w tym zakresie,

co mogłoby uzasadniać wszczęcie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego nr sprawy RGD. 405-76/08/09/AW Prezes UOKiK ustalił, że ENERGA-OBRÓT wysyła klientom wezwania do zapłaty zaległych należności za pobraną energię elektryczną listami zwykłymi. W złożonych w toku postępowania wyjaśnieniach Spółka podniosła, że „większość wezwań do zapłaty zaległych należności jest wysyłana listem zwykłym”:

- „Zgodnie z zasadą przyjętą w Spółce wszystkie wezwania do zapłaty są generowane w systemach bilingowych, następnie są drukowane przez Centrum Wydruków Masowych i wysyłane listem zwykłym do odbiorców” (k. 11- 13).
- „Dowodem wysłania jest potwierdzenie odbioru przesyłki przez przedstawicieli poczty na codziennym zbiorczym wykazie nadanych przesyłek listowych. Do każdego zbiorczego wykazu istnieje możliwość wygenerowania szczegółowego, codziennego raportu zawierającego m.in. informacje dot.: daty wysyłki, rodzaju dokumentu (wezwania do zapłaty) oznaczenia rejonu którego dotyczy, ilość wezwań z możliwością imiennej identyfikacji odbiorcy do którego zostało wysłane” (k. 11- 13).

W okresie od I-IX 2008r. wysłano we wszystkich Oddziałach Spółki łącznie 1.084.085 wezwań do zapłaty i wstrzymano dostawę energii elektrycznej z powodu zwłoki w regulowaniu rachunków za pobraną energię elektryczną łącznie 17.994 odbiorcom, w tym:

Tabela 1

Oddział Spółki	Ilość wezwań	Ilość przypadków wstrzymania dostaw energii
w Oddziale Gdańsk	291 921	3 425
w Oddziale Kalisz	244 874	2 074
w Oddziale Koszalin	95 070	1 666
w Oddziale Olsztyn	162 256	3 702
w Oddziale Płock	85 983	1 852
w Oddziale Słupsk	79 383	534
w Oddziale Toruń	93 282	3 171
w Oddziale Elbląg	31 316	1 570
RAZEM	1 084 085	17 994

Źródło k. 12-13.

W okresie od stycznia 2008r. do kwietnia 2009r. wysłano 1,1 mln wezwań do zapłaty, w 32.607 przypadkach doszło do wstrzymania dostaw energii elektrycznej. W przedmiotowym okresie odnotowano 11 przypadków zgłoszonych skarg (k. nr 26).

Prezes UOKiK, mając na uwadze zgromadzony materiał dowodowy uznał, że działanie Przedsiębiorcy może naruszać przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej: *ustawą o ochronie (...)*.

W związku z tym, postanowieniem nr 73 z dnia 06 marca 2009r. wszczęte zostało postępowanie w sprawie stosowania przez ENERGA-OBRÓT praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszaniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez powiadamianie klientów o zamiarze wypowiedzenia umowy – gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobraną

energię elektryczną – listem zwykłym, co może stanowić stosowanie działań bezprawnych.

W poczet dowodów w niniejszym postępowaniu Prezes UOKiK zaliczył materiały uzyskane od Przedsiębiorcy w trakcie przeprowadzonego wcześniej postępowania wyjaśniającego, o sygnaturze RGD. 405-76/08/09/AW.

W toku postępowania Spółka przekazała następujące informacje i wyjaśnienia:

- *„Istotnie, większość wezwań do zapłaty generowana jest w systemach bilingowych, następnie drukowana przez Centrum Wydruków Masowych. Ich wysyłka realizowana jest listem zwykłym ze względu na ograniczenie kosztów. Każdy Odbiorca w przypadku nieuregulowania należności za energię elektryczną jest informowany o zamiarze wypowiedzenia umowy co najmniej dwoma wezwaniami do zapłaty”*(k. nr 4).
- *„ENERGA-OBRÓT S.A. nie zgadza się z sugestią, jakoby praktyka wysyłania korespondencji listem zwykłym, naruszała (...) art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (...). Przepis ten odnosi się do zawartości merytorycznej informacji, nie zaś do sposobu, w jaki informacja zostanie konsumentowi przekazana”*(k. nr 4).
- *„Okoliczność, że w orzecznictwie pojawiły się poglądy o bezskuteczności oświadczeń składanych w inny sposób niż poprzez wysyłkę listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, nie może mieć wpływu na niniejsze postępowanie (...) ENERGA-OBRÓT SA (...) uznaje, że właściwym miejscem na ich ujawnienie jest postępowanie dotyczące indywidualnej sprawy konkretnego odbiorcy energii elektrycznej”*(k. nr 5).
- *„ENERGA-OBRÓT SA w niczym nie uchybiła zbiorowym interesom konsumentów, gdyż informacje jakie prezentuje w szczególności stanowiące treść badanych (...) oświadczeń stosowanych w procedurze związanej ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej, są rzetelne, prawdziwe i pełne, albowiem mają swoje źródło wprost w art. 6 ust. 3a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku – Prawo energetyczne (j.t. Dz. U. z 2006r. Nr 89, poz. 625 ze zm.). Tezie tej nie można przeciwstawić ewentualnych uchybień w przedmiocie doręczenia informacji, gdyż kwestia doręczenia informacji dotyczy materii nieobjętej powołanym art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów”*(k. nr 5).

Do akt sprawy Spółka załączyła kopię wzoru wezwania do zapłaty należności wysyłanego do odbiorców energii elektrycznej (konsumentów), pozostających w zwłocie z zapłatą za pobraną energię oraz kopie przykładowych wezwań kierowanych do odbiorców energii elektrycznej (konsumentów) w styczniu, lipcu i w listopadzie 2009 r. (k. 55- 161).

Wzór wezwania do zapłaty ma następującą treść:

*„Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania wezwania na rachunek bankowy nr: <<ZEKonto>>
Dodatkowy termin 14 dni dotyczy wyłącznie należności nie ujętych w poprzednim upomnieniu, których wymagalność już nastąpiła i co do których zastosowane będą środki tam wskazane.*

Nieuregulowanie należności w wyznaczonym terminie zgodnie z Art. 6 ust. 3 a Ustawy z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne spowoduje wstrzymanie dostawy energii elektrycznej i wypowiedzenie umowy sprzedaży energii elektrycznej. Jeżeli dokonano wpłaty przez otrzymaniem niniejszego wezwania, prosimy je traktować jako nieaktualne.”

Wezwania kierowane do odbiorców energii elektrycznej (konsumentów) w styczniu, lipcu i w listopadzie 2009 r. przez Spółkę za pośrednictwem wskazanych niżej biur obsługi klienta, mają następującą treść:

Tabela 2

Oddział/biuro obsługi klienta	Miesiąc 2009	Treść wezwania
BOK Iława	Styczeń	<p>W wezwaniu datowanym na dzień 19 stycznia 2009 r. zwrócono się do płatnika:</p> <p><i>„Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni to jest do dnia 05.02.2009 r. na rachunek bankowy (...).</i></p> <p><i>Nieuregulowanie należności w wyznaczonym terminie zgodnie z art. 6 ust. 3 a Ustawy z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne spowoduje wstrzymanie sprzedaży/dostawy* energii elektrycznej i wypowiedzenie umowy kompleksowej.</i></p> <p><i>Jeżeli dokonano wpłaty przez otrzymaniem niniejszego wezwania, prosimy je traktować jako nieaktualne.”</i></p> <p>W wezwaniach datowanych na dzień 23 stycznia 2009 r. zwrócono się do płatników:</p> <p><i>„Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni to jest do dnia 09.02.2009 r. na rachunek bankowy (...).”</i></p>
	Lipiec, listopad	<p><i>„Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania wezwania na rachunek bankowy (...).</i></p> <p><i>Dodatkowy termin 14 dni dotyczy wyłącznie należności nie ujętych w poprzednim wezwaniu, których wymagalność już nastąpiła i co do których zastosowane będą środki tam wskazane.</i></p> <p><i>Nieuregulowanie należności w wyznaczonym terminie zgodnie z art. 6 ust. 3 a Ustawy z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne spowoduje wstrzymanie dostawy energii elektrycznej i wypowiedzenie umowy sprzedaży energii elektrycznej.</i></p> <p><i>Jeżeli dokonano wpłaty przez otrzymaniem niniejszego wezwania, prosimy je traktować jako nieaktualne.”</i></p>
BOK Kalisz	Styczeń, lipiec, listopad	<p><i>„Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni na rachunek bankowy (...).</i></p> <p><i>Nieuregulowanie należności w wyznaczonym terminie zgodnie z art. 6 ust. 3 a Ustawy z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne spowoduje wstrzymanie dostawy energii elektrycznej i wypowiedzenie umowy kompleksowej.</i></p>

			<i>Jeżeli dokonano wpłaty przez otrzymaniem niniejszego wezwania, prosimy je traktować jako nieaktualne."</i>
BOK Gdańsk	Styczeń, lipiec, listopad		<p>„Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania wezwania na rachunek bankowy (...).</p> <p><i>Dodatkowy termin 14 dni dotyczy wyłącznie należności nie ujętych w poprzednim wezwaniu, których wymagalność już nastąpiła i co do których zastosowane będą środki tam wskazane.</i></p> <p><i>Nieuregulowanie należności w wyznaczonym terminie zgodnie z art. 6 ust. 3 a Ustawy z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne spowoduje wstrzymanie dostawy energii elektrycznej i wypowiedzenie umowy sprzedaży energii elektrycznej.</i></p> <p><i>Jeżeli dokonano wpłaty przez otrzymaniem niniejszego wezwania, prosimy je traktować jako nieaktualne."</i></p>
BOK Malbork	Styczeń, lipiec, listopad		<p>„Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni na rachunek bankowy (...).</p> <p><i>Nieuregulowanie należności w wyznaczonym terminie zgodnie z art. 6 ust. 3 a Ustawy z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne spowoduje wstrzymanie dostawy energii elektrycznej i wypowiedzenie umowy sprzedaży energii elektrycznej.</i></p> <p><i>Jeżeli dokonano wpłaty przez otrzymaniem niniejszego wezwania, prosimy je traktować jako nieaktualne."</i></p>
BOK Słupsk	Styczeń, lipiec, listopad		<p>„Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni na rachunek bankowy (...).</p> <p><i>Nieuregulowanie należności w wyznaczonym terminie zgodnie z art. 6 ust. 3 a Ustawy z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne spowoduje wstrzymanie sprzedaży/dostawy* energii elektrycznej i wypowiedzenie umowy sprzedaży energii elektrycznej/ kompleksowej.</i></p> <p><i>Jeżeli dokonano wpłaty przez otrzymaniem niniejszego wezwania, prosimy je traktować jako nieaktualne."</i></p> <p><i>Dodatkowy termin 14 dni dotyczy wyłącznie należności nie ujętych w poprzednim wezwaniu, których wymagalność już nastąpiła i co do których zastosowane będą środki tam wskazane.</i></p>
BOK Toruń	Styczeń, lipiec, listopad		<p>Wyliczoną kwotę należy przekazać w ciągu 14 dni na nasze konto (...).</p> <p><i>Dowód wpłaty należy przedłożyć w siedzibie wierzyciela, punktu energetycznego lub przesłać faksem.</i></p> <p><i>Nieuregulowanie należności w wyznaczonym terminie zgodnie z art. 6 ust. 3 a Ustawy z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne spowoduje wstrzymanie dostawy energii elektrycznej i wypowiedzenie umowy kompleksowej.</i></p> <p><i>W związku z powyższym należy podjąć działania mające na celu</i></p>

		<i>zabezpieczenie obiektu przez skutkami wstrzymania dostawy energii elektrycznej."</i>
BOK Koszalin	Styczeń, lipiec, listopad	<p>„Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego wezwania na podany powyżej numer rachunku bankowego</p> <p><i>(</i> Dodatkowy termin dwóch tygodni dotyczy wyłącznie należności nie ujętych w poprzednim wezwaniu do zapłaty należności, których wymagalność już nastąpiła i co do których zastosowane będą środki tam wskazane.</p> <p><i>Nieuregulowanie należności w wyznaczonym terminie zgodnie z art. 6 ust. 3 a Ustawy z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne spowoduje wstrzymanie dostawy energii elektrycznej i wypowiedzenie umowy sprzedaży energii elektrycznej.</i></p> <p><i>Jeżeli dokonano wpłaty przez otrzymaniem niniejszego wezwania, prosimy o dostarczenie potwierdzenia osobiście lub przesłanie na podany poniżej numer faksu."</i></p>

Z wyjaśnień złożonych przez ENERGA-OBRÓT wynika, że w przypadku nieuregulowania przez odbiorcę należności z tytułu dostaw energii elektrycznej w wyznaczonym na fakturze terminie płatności, Spółka kieruje do klienta wezwanie do zapłaty wyznaczając dodatkowy termin płatności. Wezwania są generowane przez Spółkę w systemie bilingowym i wysyłane listem zwykłym z Centrum Wydruków Masowych w Brodnicy. W przypadku, gdy sprawa trafia do egzekucji sądowej, każdorazowo wysyłane jest wezwanie przedsądowe. Dodatkowy, dwutygodniowy termin na uregulowanie należności, o którym mowa w wezwaniu do zapłaty, liczony jest od przewidywanego dnia jego dostarczenia, nie wcześniej jednak niż 10 dni od dnia jego wystawienia. Po upływie tak określonego terminu zapłaty, jeżeli należność nie została uregulowana, a dłużnik nie podjął prób zawarcia ugody, może nastąpić wstrzymanie sprzedaży energii elektrycznej. Jest ono poprzedzone wystawieniem dokumentu w sprawie wstrzymania dostawy energii, który następnie wysyłany jest do właściwych służb Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD). Okres, jaki mija od momentu przesłania wspomnianego zlecenia do momentu wstrzymania dostaw przez OSD, zależy od Operatora, przy czym każdorazowo, w momencie wstrzymania dostaw, monter odstępuje od tej czynności, jeżeli odbiorca energii wykaze, że uregulował zadłużenie (170-171).

W celu uzupełnienia materiału dowodowego i jego weryfikacji, w marcu 2010 r., przeprowadzono w Spółce kontrolę. W jej toku zebrano informacje o okolicznościach towarzyszących 71 przypadkom wstrzymania dostaw energii elektrycznej do gospodarstw domowych (odbiorców indywidualnych), dokonanych w ENERGA-OBRÓT Oddział w Gdańsku w dniach 5 - 9 stycznia 2009 r., 13 - 17 lipca 2009 r., 23 - 27 listopada 2009 r. Wyniki kontroli potwierdzają, że wstrzymanie dostaw energii elektrycznej do gospodarstw domowych dokonanych przez ENERGA – OBRÓT S.A. Oddział w Gdańsku w badanych przypadkach następowało po upływie minimum 24 dni od daty wysyłki wezwania i co najmniej 41 dni od pierwotnie wymaganego terminu opłacenia rachunku (k. 172- 252).

Z informacji przekazanych przez Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie wynika, że w 2008 r. i 2009 r. średni czas przebiegu przesyłek ekonomicznych (listów zwykłych) nadawanych w Urzędzie Pocztowym w Brodnicy w 2008 r. wynosił 2,898 dni, a w 2009 r. – 2,453 dni (k. 266).

W większości przypadków odbiorcy energii, którzy pozostawali w zwłóce z zapłatą, regulowali powstałe zaległości tego samego, następnego dnia lub w przeciągu kilku dni od daty wstrzymania dostaw.

Według obliczeń Spółki średni czas, jaki upływa od wymaganego terminu płatności do momentu wygenerowania wezwań do zapłaty, a także od daty wygenerowania wezwania do zapłaty, do daty wstrzymania dostaw energii wynosi około 3 miesiące.

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

Aby rozstrzygnąć sprawę w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) niezbędnym jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Wykazanie tej okoliczności, upoważnia dopiero Prezesa UOKiK do realizacji celu ustawy, którym zgodnie z jej art. 1 ust. 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, będących klientami ENERGA-OBRÓT. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...) pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

ENERGA-OBRÓT działalność gospodarczą prowadzi na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000280916. Będąc spółką prawa handlowego bez wątplenia jest przedsiębiorcą w rozumieniu przywołanych wyżej przepisów ustawy o ochronie(...).

Skarżonej Spółce - zajmującej się sprzedażą energii elektrycznej m.in. konsumentom, będącym odbiorcami energii zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G (gospodarstwa domowe) - postawiono zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...).

Zgodnie z tym przepisem przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Aby działania przedsiębiorcy - w tym przypadku ENERGA-OBRÓT - mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy o ochronie (...), winny więc spełniać łącznie następujące przesłanki:

- ✓ ujawniać się w obrocie konsumenckim – a więc w relacjach pomiędzy podmiotem posiadającym przymiot przedsiębiorcy a konsumentami,
- ✓ stanowić działanie bezprawne,
- ✓ naruszać jednocześnie zbiorowy interes konsumentów.

Odpowiednio do treści art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie (...) i art. 22¹ Kodeksu cywilnego, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Niekwestionowana przez uczestnika postępowania okoliczność zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej z osobami fizycznymi, na potrzeby zaspokojenia ich potrzeb, jednoznacznie potwierdza fakt spełnienia pierwszej z przesłanek powołanego wyżej przepisu ustawy o ochronie (...).

Obowiązek informacyjny ciążyący na profesjonalście (przedsiębiorcy) względem konsumentów znajduje swoje podstawy w przepisach różnych aktów prawnych. Tym samym oceny, czy został on naruszony, dokonuje się w drodze interpretacji stosowanych postanowień ustanawiających obowiązki w tym zakresie. Niezbędnym jest, aby bezprawne zachowanie przedsiębiorcy stanowiące przejaw powyższej praktyki, było skierowane do nieograniczonego kręgu konsumentów – adresatów działań przedsiębiorcy i spełniało przesłankę naruszenia ich zbiorowych interesów.

Analizując drugą ze wskazanych wyżej przesłanek, dotyczącą bezprawności działań przedsiębiorcy, należy wskazać, że ENERGA-OBRÓT postawiono zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...), polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Nieudzielanie konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji powoduje *„upośledzenie w zakresie dokonywanych przez nich wyborów na rynku towarów i usług. Taki stan prowadzi do stosunkowo prostej możliwości wprowadzenia konsumentów w błąd. Obowiązek dostarczania konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, który ciąży na przedsiębiorcy, zależy od rodzaju poszczególnej transakcji z udziałem konsumentów. Obligatoryjnie jednak, niezależnie od jej charakteru, udzielana informacja powinna spełniać wszystkie powyżej wskazane cechy (być „rzetelna, pełna i prawdziwa”)”*¹. *„Prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z fundamentalnych praw każdego konsumenta, a brak takiej informacji uniemożliwia mu swobodę oceny i wyboru najkorzystniejszej oferty, ograniczając tym samym wolność jego decyzji rynkowych”*².

Jak podkreśla się w literaturze przedmiotu *„wyraźna nierówność zachodząca między konsumentami a profesjonalistami na rynku nakłada na organy państwa szczególnie obowiązek dbania o zapewnienie transparentności rynku, tak aby był on dla konsumenta zrozumiały. Dlatego obowiązek udzielenia konsumentom właściwej*

¹ S. Haupt, An Economic Analysis of Consumer Protection In Contract Law, German Law Journal 2003, vol. 4, no 11

² E. Łętowska, Prawo umów ..., wyd. 2, s. 21

informacji (rzetelnej, prawdziwej i pełnej) jest (...) sankcjonowany przez przepisy prawa.³

Zgodnie z art. 6 ust. 3 a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625), zwanej dalej: „ustawa Prawo energetyczne”, „Przedsiębiorstwa energetyczne, o których mowa w ust. 1, mogą wstrzymać dostarczanie paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w przypadku, gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane paliwo gazowe, energię elektryczną lub ciepło albo świadczone usługi co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności”.

Wstrzymanie energii elektrycznej, o którym mowa w art. 6 ust. 3 a ustawy Prawo energetyczne nie odbywa się na zasadach automatyzmu, ale na skutek ziszczenia się określonych warunków, tj.:

- ✓ świadomego zwlekania przez odbiorcę z zapłatą za pobraną energię albo świadczone usługi przynajmniej przez okres jednego miesiąca,
- ✓ wystosowanie przez dostawcę energii dodatkowego wezwania do spełnienia świadczeń zaległych i bieżących i wyznaczenie w nim dodatkowego, dwutygodniowego terminu na uiszczenie zaległości,
- ✓ skutecznego doręczenia wezwania dłużnikowi,
- ✓ pozostawania przez dłużnika w zwłoce po upływie wyznaczonego w wezwaniu dwutygodniowego terminu na uregulowania zaległości.

Prawo energetyczne nie określa formy, w jakiej dokonane powinno być doręczenie wspomnianego wezwania, ograniczając się jedynie do stwierdzenia, że ma to być forma pisemna. Przyjąć należy, że doręczenie wspomnianego wezwania może odbyć się w każdej formie z zachowaniem jego skuteczności, która pozwoli wierzycielowi na dowiedzenie faktycznego doręczenia pisma, o którym mowa w art. 6 ust. 3a ustawy Prawo energetyczne. Zgodnie z art. 6 Kodeksu cywilnego „Ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne”. Tym samym, w przypadku sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania energii elektrycznej w trybie przywołanego art. 6 ust. 3a ustawy Prawo energetyczne, to na przedsiębiorstwie energetycznym będzie spoczywał obowiązek udowodnienia, że pismo zawierające informację o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczające dodatkowy, dwutygodniowy termin do zapłaty zaległych i bieżących należności zostało dłużnikowi skutecznie doręczone. Poświadczeniem takiego doręczenia jest bez wątpienia zwrotne poświadczenie doręczenia, chociaż nie można wykluczyć każdej innej formy wykazania doręczenia pisma.⁴

Przywołać tu należy również decyzję Prezes URE z dnia 14 marca 2006 r. dotyczącą nieuzasadnionego wstrzymania konsumentce dostaw energii elektrycznej przez zakład energetyczny. Zdaniem Prezesa URE: „Zgodnie z art. 6 ust. 3a ustawy Prawo energetyczne, przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, gdy odbiorca zwleka z zapłatą za energię elektryczną, co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na

³ K. Kohutek M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, Komentarz, s. 617

⁴ Marzena Czarnecka, Tomasz Ogródek, Prawo energetyczne, Komentarz, C H Beck 2009, str. 134 – 137,

piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących zaległości. Wywołanie skutków przewidzianych w powiadomieniu uzależnione jest od skutecznego doręczenia odbiorcy tego powiadomienia. Uchybienie opisanemu powyżej trybowi stanowi podstawę do stwierdzenia, że wstrzymanie dostaw energii było nieuzasadnione. W ocenie Prezesa URE wezwania adresowane do wnioskodawczyni nie odpowiadały wymaganiom powiadomienia określonym w art. 6 ust. 3a ustawy Prawo energetyczne. Pierwsze wezwanie do zapłaty z dnia 4 listopada 2004r. nie zostało skutecznie doręczone do wnioskodawczyni, ponieważ przesyłka została wysłana jedynie listem poleconym bez zwrotnego potwierdzenia odbioru. Ponadto w wezwaniu został niewłaściwie określony dodatkowy termin do zapłaty. W drugim wezwaniu z dnia 12 maja 2005r. również błędnie został wyznaczony dodatkowy termin do zapłaty. Ponadto, wezwanie to nie zawierało pouczenia o treści art. 6 ust. 3a ustawy Prawo energetyczne, oraz informacji o skutkach nieuregulowania należności.”

Zakład energetyczny od ww. decyzji wniósł odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który w oparciu o ustalony stan faktyczny oddalił odwołanie wyrokiem z dnia 11 stycznia 2007r. (sygn. akt XVII AmE 63/06). Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w orzeczeniu zajął stanowisko, że „Prezes Urzędu Regulacji Energetyki dokonał prawidłowej wykładni przepisu art. 6 ust. 3a ustawy Prawo energetyczne. Przepis ten ma charakter normy bezwzględnie obowiązującej i reguluje przesłanki uzasadniające wstrzymanie dostawy energii przez przedsiębiorstwo energetyczne. Wg ww. przepisu przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii może wstrzymać dostawy w przypadku: co najmniej miesięcznej zwłoki odbiorcy energii w uregulowaniu należności z tego tytułu, powiadomienia go na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i jednocześnie wyznaczenia mu dodatkowego dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności. Wezwania do zapłaty wysyłane przez przedsiębiorstwo energetyczne powinny czynić zadość wymogom wymienionym w tym przepisie”.

Przepis art. 6 ust. 3 a ustawy Prawo energetyczne jest rozwiązaniem szczególnym w stosunku do przepisów art. 490 oraz 491 Kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 490 Kodeksu cywilnego strona umowy zobowiązana do wcześniejszego świadczenia może wstrzymać się z tym świadczeniem, jeżeli spełnienie świadczenia przez drugą stronę jest wątpliwe. Natomiast na podstawie art. 491 Kodeksu cywilnego, jeżeli jedna ze stron dopuszcza się zwłoki w wykonywaniu zobowiązania z umowy wzajemnej, druga strona może odstąpić od umowy po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu do wykonywania zobowiązania. Z powyższego wynika, że regulacje ustawy Prawo energetyczne w zakresie kształtowania stosunków przedsiębiorstwo energetyczne - odbiorca energii, jak i prawa cywilnego w zakresie kształtowania relacji przedsiębiorca - konsument zmierzają do ochrony pozycji konsumenta (odbiorcy energii). Dlatego też uprawnienia przedsiębiorstwa energetycznego wynikające z regulacji art. 6 ust. 3 a ustawy Prawo energetyczne powinny być stosowane z zachowaniem dbałości o ochronę interesów odbiorców energii, przede wszystkim poprzez udzielanie im rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o ciążyących na nich zobowiązaniach i konsekwencjach ich niedopełnienia w wyznaczonym terminie.

Te właśnie okoliczności i argumenty Prezes UOKiK wzięły pod uwagę, postanawiając o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez skarżonego Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wynika z zebranego materiału dowodowego, ENERGA-OBRÓT do odbiorców, którzy zwlekają z zapłatą za pobraną energię elektryczną kieruje pisemne wezwania informujące o zamiarze wypowiedzenia umowy, wyznaczając dodatkowy, dwutygodniowy lub 14 – dniowy termin do zapłaty zaległych i bieżących należności. Czyni to za pośrednictwem poczty, w formie listu zwykłego, za wyjątkiem Oddziału w Płocku, w którym - jak wynika z akt sprawy - stosuje się zasadę osobistego dostarczania powiadomień przez inkasentów, a w przypadku niemożności osobistego ich dostarczenia – wysyła się je listem poleconym.

Kierowane do konsumentów przez poszczególne Biura Obsługi Klienta Spółki wezwania do zapłaty zaległych należności, wysyłane listem zwykłym z Centrum Wydruków Masowych w Brodnicy, różnią się co do treści. I tak, Biuro Obsługi Klienta (BOK) w Iławie na początku 2009 r. wysyłało wezwania, w których wzywano konsumentów do uregulowania powstałych zaległości w terminie dwóch tygodni wyznaczając jednocześnie konkretną datę dokonania wpłaty. W wezwaniach datowanych na dzień 19 stycznia 2009 r. jako termin uregulowania zaległości wyznaczano 5 lutego 2009 r., a w wezwaniach z dnia 23 stycznia 2009 r. – 9 lutego 2009 r., a więc termin, który wynosi dwa tygodnie i trzy dni od daty wezwania. Treść wezwań adresowanych do konsumentów przez to biuro terenowe została następnie zmieniona w ten sposób, że termin uregulowania zaległych należności określono jako dwa tygodnie od daty otrzymania wezwania. Pozostałe BOK-i Spółki, z których przekazano kopie przykładowych wezwań do uregulowania należności, wystosowywały do konsumentów w 2009 r. wezwania, w których termin uregulowania zaległych należności wyznaczano w dwójaki sposób, tj. wyznaczając moment rozpoczęcia biegu dwutygodniowego terminu na ich uregulowanie jako datę otrzymania wezwania lub też pozostawiając tę kwestię nierozstrzygniętą. Wystosowywane wezwania mają następujące brzmienie:

- ✓ „**Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania wezwania na rachunek bankowy (...)**”,
- ✓ „**Prosimy o uregulowanie powyższych należności w terminie dwóch tygodni na rachunek bankowy (...)**” lub
- ✓ „**Wyliczoną kwotę należy przekazać w ciągu 14 dni na nasze konto (...)**”.

Z przeprowadzonej kontroli wynika, że w przypadkach wstrzymania dostaw energii, wezwania do zapłaty zaległych należności, wyznaczające jednocześnie dodatkowy termin na ich uregulowanie i informujące o możliwości wstrzymania dostaw i wypowiedzenia umowy sprzedaży energii elektrycznej, Spółka kieruje do dłużników, którzy pozostają w zwłoce około jednego miesiąca od pierwotnie wymaganego terminu opłacenia należności. Na 71 badanych przypadków cztery wezwania wyznaczające dodatkowy, 14 – dniowy termin uregulowania należności, zostały skierowane do odbiorców energii po upływie 17 dni od pierwotnie wymaganego terminu uiszczenia należności, w jednym – po upływie 22 dni i w jednym po upływie 24 dni. W pozostałych przypadkach wezwania były wysyłane po upływie co najmniej 28 dni od pierwotnego terminu płatności. Wstrzymanie dostaw energii elektrycznej do gospodarstw domowych dokonane przez ENERGA – OBRÓT S.A. Oddział w Gdańsku w badanych przypadkach następowało po upływie minimum 24 dni od daty wysyłki wezwania i co najmniej 41 dni od pierwotnie wymaganego terminu opłacenia rachunku.

Z poczynionych ustaleń wynika, że we wszystkich badanych przypadkach odłączenie dostaw energii następowało po skierowaniu do konsumenta wezwania do uregulowania zaległych należności z wyznaczeniem w nim dodatkowego, dwutygodniowego terminu i po upływie ponad miesięcznej zwłoki w opłaceniu rachunku.

Skierowanie do konsumentów wezwania do zapłaty jest oświadczeniem woli Spółki złożonym konsumentom w rozumieniu art. 60 k.c. W świetle art. 61 § 1 zd. 1 k.c. 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. Zatem złożone przez Spółkę oświadczenie woli, tj. wezwanie konsumenta do uregulowania zaległych opłat z jednoczesnym wyznaczeniem dodatkowego, dwutygodniowego terminu na uregulowanie zaległej należności i powiadomienie konsumenta o prawie wstrzymania dostaw energii i wypowiedzeniu umowy w przypadku nie dopełnienia czynności określonych w wezwaniu, zostaje złożone z chwilą, gdy dotarło ono do odbiorcy (konsumenta), w taki sposób, że mógł on zapoznać się z treścią tego wezwania, tj. w momencie doręczenia mu wezwania. Z uwagi na to, iż zarówno w ustawie Prawo energetyczne, jak i w wezwaniu do zapłaty nie jest wskazane, od jakiego momentu zaczyna biec termin do zapłaty, zgodnie z art. 61 § 1 k.c., przyjąć należy, że termin ten liczony jest od momentu złożenia przez Spółkę oświadczenia woli, tj. doręczenia konsumentowi wezwania.

W art. 6 ust. 3a ustawy Prawo energetyczne nie określono, jak powinno być dokonane doręczenie wezwania. Zatem - zdaniem Prezesa UOKiK - dopuszczalne jest doręczanie konsumentom wezwań do zapłaty w jakiegokolwiek formie, o ile będzie ono skuteczne, tj. konsument będzie miał możliwość zapoznania się z treścią wezwania oraz otrzyma m.in. informację o wyznaczeniu dodatkowego, dwutygodniowego terminu na uregulowanie zaległej należności. Skoro więc przepisy prawa jednoznacznie nie przesadzają o formie doręczenia, to korzystanie przez Spółkę z innych, niż wysyłka wezwania za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, możliwości dostarczenia wezwania, w tym jego wysyłki listem zwykłym, nie można uznać *a priori* za działanie bezprawne.

Z zebranego materiału dowodowego wynika, że ENERGA-OBRÓT w wezwaniach datę rozpoczęcia biegu dodatkowego terminu określa jako dzień otrzymania wezwania lub też pozostawia tę kwestię nierozstrzygniętą, jedynie wyznaczając konsumentowi dwutygodniowy lub 14 – dniowy termin na uregulowanie zaległości. W sytuacji, gdy przedsiębiorca nie określa w wezwaniu, od jakiego momentu zaczyna biec dodatkowy termin na uregulowanie należności, przyjąć należy, że zgodnie z art. 61 § 1 k.c. biegnie on od chwili doręczenia konsumentowi wezwania.

Chociaż bezspornym jest, że ENERGA-OBRÓT wysyła konsumentom wezwania do zapłaty listem zwykłym, to jednak nie można zarzucić Spółce, że uniemożliwia konsumentom ustalenie daty, od jakiej biegnie termin na dokonanie zaległej zapłaty – tą datą będzie w każdym przypadku data skutecznego doręczenia wezwania, umożliwiającego adresatowi zapoznanie się z jego treścią. Zgodnie z wyjaśnieniami złożonymi przez ENERGA-OBRÓT dodatkowy - określany jako dwutygodniowy lub jako 14 – dniowy - termin na uregulowanie należności, o którym mowa w wezwaniu do zapłaty, liczony jest przez Spółkę od przewidywanego dnia dostarczenia wezwania, nie wcześniej jednak niż 10 dni od dnia jego wystawienia. Jak wynika z wyjaśnień Poczty Polskiej w 2008 r. i w 2009 r. średni czas przebiegu przesyłki ekonomicznej (listu zwykłego) nadanego w Urzędzie Poczтовым w Brodnicy, obsługującego Centrum Wysyłek Masowych Spółki ENERGA-OBRÓT wynosił niespełna 3 dni, a więc był zdecydowanie krótszy, niż przyjmowany przez Przedsiębiorcę 10 dniowy termin dostarczenia wezwa-

nia listem zwykłym. Jeżeli przyjmiemy, że skuteczne dostarczenie konsumentowi wezwania następuje po 3 dniach od jego nadania, to dodatkowy dwutygodniowy (14 – dniowy) termin na uregulowanie zaległości upływałby po 17 dniach od jego nadania w urzędzie pocztowym, natomiast z założeń przyjmowanych przez ENERGA-OBRÓT wynika, że upływa on po 24 dniach od nadania wezwania (10 dni na dostarczenie przesyłki + 14 dni na uregulowania zaległości = 24 dni).

Ponadto z informacji zgromadzonych w toku postępowania wynika, że we wszystkich badanych przypadkach, wstrzymanie dostaw energii z powodu nieuregulowania zaległych należności, następowało co najmniej miesiąc po upływie pierwotnego terminu płatności, po uprzednim skierowaniu do odbiorcy pisemnego wezwania i wyznaczeniu dodatkowego, dwutygodniowego terminu zapłaty.

Mając na uwadze powyższe ustalenia, nie można udowodnić Spółce, że wyznaczany konsumentom dodatkowy termin na uregulowanie należności upływa później, niż wynika to z obliczeń Spółki. Nie można zatem uznać za bezprawne działań ENERGA-OBRÓT polegających na wysyłaniu wspomnianych wezwań listem zwykłym. Bezprawne mogłyby być dopiero działania Spółki polegające na wstrzymaniu dostaw energii, bez uprzedniego upewnienia się przez Spółkę, że dodatkowy termin na uregulowanie należności wyznaczony konsumentowi skutecznie upływał. Wysyłając wezwania listem zwykłym Spółka nigdy nie będzie mieć pewności, co do skuteczności jego doręczenia konsumentowi i poprawności określenia daty upływu dodatkowego terminu uregulowania należności. Brak pewności w określeniu wspomnianych okoliczności nie jest jednak przesłanką, która przesądzałaby o bezprawności działań Spółki. Bezprawnym działaniem Spółki byłoby wstrzymanie dostaw energii na skutek decyzji podjętych w błędnym przekonaniu, że doszło do upływu dodatkowego terminu wyznaczonego konsumentowi na uregulowania zaległości. Takie przypadki nie znajdują jednak potwierdzenia w zgromadzonym materiale dowodowym.

W tym stanie rzeczy nie sposób udowodnić, że ENERGA-OBRÓT powiadamiając klientów o zamiarze wypowiedzenia umowy – gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną - listem zwykłym nie udziela konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a w związku z tym podejmowane przez Spółkę działania są bezprawne i stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...).

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności należało orzec jak w sentencji decyzji.

POUCZENIE:

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie (...), w związku z art. 479²⁸ § 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 w Gdańsku.

Z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i konsumentów
Dyrektor Delegatury w Gdańsku

Roman Jarząbek

Otrzymuje:
ENERGA-OBRÓT S.A.
ul. Mikołaja Reja 29
80-870 Gdańsk