

URZĄD
OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH

40-024 Katowice, ul. Powstańców 41a
Tel./Fax (0-32) 256-46-96, Tel/Fax (0-32) 255-26-47, Tel. /Fax (0-32) 255-44-04
E-mail: katowice@uokik.gov.pl

Katowice, dn. 19.01.2000r.

RKT-535-s/01/99/AW

Decyzja nr RKT - 01/2000

- I. Na podstawie art. 104 k.p.a. w związku z art. 5 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 1999 r. Nr 52 poz. 547) po rozpatrzeniu sprawy wszczętej na wniosek Stowarzyszenia Odbiorców Telewizji Kablowej i Lokatorów „UNIA GNIEŹNIAN” z siedzibą w Gnieźnie przeciwko Polskiej Telewizji Kablowej „OPERATOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach **odmawia się** uwzględnienia żądania strony w przedmiocie stwierdzenia i nakazania zaniechania stosowania przez Polską Telewizję Kablową „OPERATOR” Sp. z o.o. praktyki monopolistycznej polegającej na wprowadzaniu dodatkowych grup programowych lub programów z jednoczesnym podnoszeniem cen bez względu na stanowisko abonentów w tej sprawie.
- II. Na podstawie art. 104 k.p.a. i art. 8 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 pkt 6 w/w ustawy po rozpatrzeniu sprawy wszczętej na wniosek Stowarzyszenia Odbiorców Telewizji Kablowej i Lokatorów „UNIA GNIEŹNIAN” z siedzibą w Gnieźnie przeciwko Polskiej Telewizji Kablowej „OPERATOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach **nakazuje się** Polskiej Telewizji Kablowej „OPERATOR” Sp. z o.o. zaniechania stosowania praktyki monopolistycznej polegającej na likwidowaniu pakietu MIDI.
- III. Na podstawie art. 104 k.p.a. i art. 8 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 w/w ustawy po rozpatrzeniu sprawy wszczętej na wniosek Stowarzyszenia Odbiorców Telewizji Kablowej i Lokatorów „UNIA GNIEŹNIAN” z siedzibą w Gnieźnie przeciwko Polskiej Telewizji Kablowej „OPERATOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach **nakazuje się** Polskiej Telewizji Kablowej „OPERATOR” Sp. z o.o. zaniechania stosowania praktyki monopolistycznej polegającej na manipulowaniu zestawami programowymi w celu zmuszenia abonentów do kupowania pakietu najdroższego.
- IV. Na podstawie art. 104 k.p.a. i art. 8 ust.1 w związku z art. 5 ust. 1 pkt 8 w/w ustawy po rozpatrzeniu sprawy wszczętej na wniosek Stowarzyszenia Odbiorców Telewizji Kablowej i Lokatorów „UNIA GNIEŹNIAN” z siedzibą w Gnieźnie przeciwko Polskiej Telewizji Kablowej „OPERATOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach **nakazuje się** Polskiej Telewizji Kablowej „OPERATOR” Sp. z o.o. zaniechania stosowania praktyki monopolistycznej polegającej na stwarzaniu konsumentom uciążliwych warunków

dochodzenia swoich praw poprzez nie przyjmowanie przez Biuro Obsługi Abonenta w Gnieźnie petycji, skarg i wniosków oraz nie odpowiadanie na listy abonentów.

- V. Na podstawie art. 104 k.p.a. i art. 14 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 24 lutego 1990r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów nakłada się na Polską Telewizję Kablową „OPERATOR” Sp. z o.o. karę pieniężną w wysokości 50.000 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych) płatną do Budżetu Państwa.

Uzasadnienie

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Katowicach wpłynął wniosek Stowarzyszenia Odbiorców Telewizji Kablowej i Lokatorów „UNIA GNIEŹNIAN” w Gnieźnie, Os. Wł. Łokietka 12a/7, (zwanego dalej Stowarzyszeniem) o wszczęcie postępowania antymonopolowego przeciwko Polskiej Telewizji Kablowej „OPERATOR” Sp. z o.o. w Katowicach, ul. Kossutha 9 (zwanej dalej Spółką), reprezentowanej przez radcę prawnego Krzysztofa Ż. Kancelaria Radcy Prawnego w Warszawie, w sprawie stosowania praktyk monopolistycznych polegających na:

- 1) wprowadzaniu dodatkowych grup programowych lub programów z jednoczesnym podnoszeniem cen bez względu na stanowisko abonentów w tej sprawie,
- 2) likwidacji pakietu podstawowego – MIDI,
- 3) manipulowaniu zestawami programowymi w ten sposób aby zmusić abonentów do kupowania pakietu najdroższego,
- 4) nie przyjmowaniu przez Biuro Obsługi Abonenta w Gnieźnie petycji, skarg i wniosków, braku książki skarg i wniosków oraz nieodpowiadaniu na listy abonentów.

W uzasadnieniu Stowarzyszenie wyjaśniło, że Spółka wprowadza dodatkowe grupy programowe lub programy podnosząc przy tym ceny, a nie pytając abonentów, czy są zainteresowani rozszerzeniem oferty programowej. Spółka podniosła cenę za pakiet BASIC z 28 zł na 35,38 zł nie dopuszczając jednocześnie do przechodzenia abonentów na pakiet MIDI, który ma zostać zlikwidowany z końcem bieżącego roku. Stowarzyszenie wskazało również, że Spółka manipuluje zestawami programowymi, np. przez umieszczenie programu bezpłatnego TVN w pakiecie najdroższym, co ma na celu zmuszenie abonenta do kupowania oferty najdroższej. Wnioskodawca podniósł także, że Biuro Obsługi Abonenta w Gnieźnie odmówiło przyjmowania petycji, kierując abonentów do Bydgoszczy, Gdańska czy Katowic, co narażało ich na dodatkowe koszty. Zaś abonenci, którzy mimo trudnień nie zrezygnowali ze składania petycji i wysłali je, nie otrzymali odpowiedzi.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Katowicach, zgodnie z żądaniem wnioskodawcy, wszczął postępowanie administracyjne w sprawie nakazania zaniechania przez Polską Telewizję Kablową „OPERATOR” Sp. z o.o. w Katowicach, ul. Kossutha 9, praktyk monopolistycznych polegających na:

- 1) wprowadzaniu dodatkowych grup programowych lub programów z jednoczesnym podnoszeniem cen bez względu na stanowisko abonentów w tej sprawie, co może stanowić naruszenie art. 5 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 24 lutego 1990r.,

- 2) likwidacji pakietu podstawowego – MIDI, co może stanowić naruszenie art. 5 ust. 1 pkt 6 w/w ustawy,
- 3) manipulowanie zestawami programowymi w ten sposób aby zmusić abonentów do kupowania pakietu najdroższego, co może stanowić naruszenie art. 5 w/w ustawy,
- 4) nie przyjmowaniu przez Biuro Obsługi Abonenta w Gnieźnie petycji, skarg i wniosków, braku książki skarg i wniosków oraz nieodpowiadaniu na listy abonentów, co może stanowić naruszenie art. 5 ust. 1 pkt 8 w/w ustawy

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka nie uznała zarzutów postawionych przez Stowarzyszenie i wniosła o wydanie decyzji nie stwierdzającej żadnej z zarzucanych praktyk monopolistycznych (Karta nr 152, 198).

W wyniku przeprowadzonego postępowania administracyjnego Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny.

W dniu 31.03.1999r. Telewizja Kablowa „GOSAT” Sp. z o.o. we Wrocławiu zawarła z Polską Telewizją Kablową „OPERATOR” Sp. z o.o. w Katowicach umowę dzierżawy przedsiębiorstwa (Karta nr 143-126). Na mocy tej umowy Spółka PTK „OPERATOR” stała się sukcesorem prawnym TK „GOSAT” w zakresie prowadzenia przedsiębiorstwa tej Spółki i związanych z nimi stosunków prawnych z osobami trzecimi. O zmianie operatora telewizji kablowej abonenci zostali poinformowani pismem z dnia 10.03.1999r. (Karta nr 25). Pismo wyjaśniało również, że jednostką organizacyjną PTK „OPERATOR” bezpośrednio wykonującą funkcję operatora telekomunikacyjnego telewizji kablowej będzie jej oddział w Gdańsku. W tym samym piśmie powiadomiono abonentów, że nie zmienił się adres Biura Obsługi Abonenta, które nadal miało funkcjonować w Gnieźnie przy ul. Roosevelta 53.

Biuro Obsługi Abonenta w Gnieźnie zajmuje się bieżącą obsługą klientów. Koordynacja obsługi abonentów w Biurze leży w zakresie działalności Oddziału Spółki z siedzibą w Bydgoszczy. Do końca maja 1999r. w Biurze w Gnieźnie znajdowała się kasa, w której abonenci mogli uiszczać opłaty (Karta nr 81). Spółka zastąpiła książeczki abonenckie rachunkami, a wpłaty uiszczane za pośrednictwem rachunku w urzędach pocztowych zostały zwolnione od opłat manipulacyjnych (Karta nr 19). Biuro Obsługi Abonenta powinno między innymi, co wynika z Rozdziału VI Regulaminu Świadczenia Usług TK „GOSAT” regulującego tryb reklamacji i zgłoszeń (Karta nr 46), przyjmować skargi (reklamacje) abonentów dotyczące usług świadczonych przez operatora.

W pracy Biura miały miejsce nieprawidłowości. Abonenci, którzy chcieli złożyć w nim skargi napotykali na utrudnienia. Biuro nie przyjmowało bowiem wszystkich skarg abonentów. Odmawiało przyjęcia skarg dotyczących likwidacji pakietu pośredniego MIDI, wprowadzania nowych programów do oferty i podwyższenia opłaty abonamentowej, odsyłając kwestionujących powyższe zmiany abonentów do Oddziałów w Bydgoszczy, Gdańsku lub Katowicach. W tej sytuacji niektórzy abonenci w kwietniu złożyli skargi w Biurze w Gnieźnie za pośrednictwem Federacji Konsumentów (Karta nr 23-22). Na złożone skargi abonenci nie otrzymywali odpowiedzi. Abonenci, którzy przesyłali skargi na adres Biura w Bydgoszczy wskazując w nich, że ich zdaniem nie są zobowiązani do regulowania przesyłanych im wezwań do zapłaty zaległości nie otrzymali stosownych wyjaśnień tylko kolejne wezwania do zapłaty zaległości (Karta nr 252-245).

Biuro w Gnieźnie przyjmowało natomiast skargi abonentów dotyczące zakłóceń w odbiorze programów (Karta nr 290-288).

Spółka stwierdziła, iż w pewnym zakresie zaniedbania polegające na nieefektywnym działaniu Biura Obsługi Abonenta w Gnieźnie miały miejsce (Karta nr 81, 99). Było to spowodowane zmianami organizacyjnymi związanymi z przejściem sieci kablowej na terenie Gniezna oraz brakami kadrowymi (Karta nr 81). Podjęte zostały jednak działania mające na celu usprawnienie systemu obsługi klientów, a w chwili obecnej obsługa abonentów jest w pełni prawidłowa. Spółka stwierdziła także, iż reklamacje abonentów są rozpoznawane zgodnie z trybem i zasadami przewidzianymi przez Regulamin zarówno jeśli chodzi o terminy ich załatwienia jak i o tryb odwoławczy (Karta nr 268). Na poparcie tych twierdzeń Spółka nie przedstawiła jednak, mimo wezwań Urzędu, dowodów.

W tej sytuacji Urząd dał wiarę twierdzeniom Wnioskodawcy i przedstawionym przez niego dowodom, z których wynika, że abonenci nadal nie otrzymali odpowiedzi na skargi złożone w kwietniu i maju 1999r. (Karta 220), bez odpowiedzi zawierających stosowne wyjaśnienia pozostają także skargi abonentów kwestionujących wysokość naliczanej im opłaty abonamentowej (Karta nr 252-245).

W toku postępowania Urząd ustalił, iż Telewizja Kablowa „GOSAT” Sp. z o.o. w Porozumieniu o wzajemnych zobowiązaniach z dnia 08.07.1993r. zawartym ze Spółdzielnią Mieszkaniową Lokatorsko-Własnościową z siedzibą w Gnieźnie (Karta nr 124) zagwarantowała rozprowadzanie programów w trzech grupach (pakietach) o zróżnicowanej zawartości i cenie abonamentu. Są to :

- grupa I (MINI),
- grupa II (podstawowa, MIDI),
- grupa III ekstra (BASIC).

Informacja o możliwości wyboru jednej spośród trzech wymienionych powyżej grup, z jednoczesnym określeniem jaka będzie ich zawartość programowa, znalazła się także w piśmie skierowanym przez TK „Gosat” do potencjalnych abonentów z terenu Gniezna (Karta nr 24).

Pakiet MINI obejmuje 7 programów, pakiet MIDI – 34 programy, pakiet BASIC – 48 programów (Karta nr 10). W sieci telewizji kablowej w Gnieźnie po dniu 10.03.1999r. wprowadzono kilka nowych programów. Należą do nich: Animal Planete, Wizja Le Cinema, E! Entertainment, Eurosport w polskiej wersji językowej – zamiast wersji angielskiej, Euronews – zamiast Fashion TV (Karta nr 13). Programy te pochodzą z platformy cyfrowej Wizja TV i zostały wprowadzone w ramach pakietu BASIC. O zmianie w ofercie programowej abonentci zostali powiadomieni pismem TK „Gosat” (Karta nr 241).

W odpowiedzi na pytanie Urzędu Spółka podała ilu abonentów z terenu Gniezna na dzień 31.03.1999r. korzystało z poszczególnych pakietów programowych (Karta nr 112, 159, 199):

- z pakietu MINI korzysta (...) abonentów (24,6% abonentów),
- z pakietu MIDI korzysta (...) abonentów (17,4% abonentów),
- z pakietu BASIC korzysta (...) abonentów (58% abonentów).

PTK „OPERATOR” przyjęła plany stopniowej likwidacji pakietu pośredniego wraz z końcem 1999r., uzasadniając to znacznymi kosztami technicznymi i niewielkim zainteresowaniem tym pakietem w skali całej Spółki. Z tego powodu zaprzestano podawania w oficjalnych cennikach informacji o tym pakiecie oraz wstrzymano zawieranie nowych umów z abonentami na dostarczanie tego pakietu. Spółka w piśmie z dnia 29.07.1999r. stwierdziła także, iż obecnie w Gnieźnie z pakietu MIDI korzystają jego wszyscy dotychczasowi abonentci. Za przejście z pakietu niższego na wyższy nie pobiera się żadnej

opłaty. Natomiast za przejście z pakietu wyższego na niższy Spółka pobierała opłatę w wysokości 30 zł. Była to opłata za zamontowanie filtra i obejmowała koszt dojazdu instalatora na miejsce oraz założenie filtra (Karta nr 62).

Fakt, iż wśród abonentów z terenu Gniezna na dzień 31.03.1999r. z pakietu MIDI korzystało (...) abonentów, co stanowi 17,4% abonentów, świadczy jednak o tym, że abonenci ci byli zainteresowani korzystaniem z oferty programowej w jej dotychczasowej postaci, tj. z podziałem na trzy pakiety, w tym pakiet MIDI. Jeśli zaś chodzi o znaczne koszty techniczne utrzymania pakietu MIDI, Spółka mimo wezwań Urzędu nie przedstawiła przekonywujących dowodów na to, jakie koszty wiążą się z pozostawieniem w ofercie tego pakietu i czy są one znaczne.

Ponadto Spółka twierdziła, iż likwidację pakietu chce uczynić jak najmniej uciążliwą dla korzystających z niego abonentów. Jedną z propozycji miała polegać na tym, by abonenci korzystający dotąd z pakietu MIDI otrzymali pakiet wyższy BASIC (wraz z Wizją TV) na okres 6-miesięcy, przy czym opłaty abonamentowe uiszczane w tym okresie byłyby niezmienione, tzn. abonenci płaciliby opłatę równą opłacie za pakiet MIDI. Ostateczne propozycje w tej sprawie nie zostały jednak przedstawione ani abonentom z terenu Gniezna (Karta nr 220) ani Urzędowi w prowadzonym postępowaniu (Karta nr 215, 230). Opierając się na twierdzeniach Spółki zawartych w piśmie z dnia 17.12.1999r. (Karta nr 305) Urząd ustalił, iż pakiet MIDI nie został jeszcze zlikwidowany a abonenci którzy podpisali stosowne umowy nadal go otrzymują.

W toku postępowania Urząd ustalił wysokość opłat abonamentowych obowiązujących od dnia 01.04.1999r. (Karta nr 60, 161). I tak, abonament miesięczny (cena usługi brutto) wynosi:

- za pakiet MINI - 5,00 zł,
- za pakiet MIDI - 21,50 zł,
- za pakiet BASIC - 35,38 zł

Opłata za pakiet BASIC została podwyższona z kwoty 28 zł na 35,38 zł.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył co następuje:

Zgodnie z treścią art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 24 lutego 1990r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów za praktyki monopolistyczne uznaje się także nadużywanie pozycji dominującej na rynku.

Przez pozycję dominującą, zdefiniowaną w art. 2 pkt 6 ustawy rozumie się pozycję przedsiębiorcy polegającą na tym, że podmiot ten nie spotyka się z istotną konkurencją na rynku krajowym lub lokalnym. Domniemywa się, że przedsiębiorca ma pozycję dominującą, jeżeli jego udział w rynku przekracza 40%.

Przez pozycję monopolistyczną, która jest kwalifikowaną formą pozycji dominującej, zdefiniowaną w art. 2 pkt 6 ustawy rozumiemy pozycję przedsiębiorcy polegającą na tym, że podmiot ten nie spotyka się z konkurencją na rynku krajowym lub lokalnym.

Rozstrzygnięcie przedmiotowej sprawy wymaga więc w pierwszej kolejności ustalenia:

- właściwego rynku produktowego i geograficznego,
- pozycji jaką Uczestnik postępowania zajmuje na tak ustalonym rynku,
- czy podmiot ten nadużywa posiadanej pozycji rynkowej.

Dane i informacje zebrane w sprawie pozwalają przyjąć następujący sposób zdefiniowania rynku relewantnego i określenia pozycji jaką na tym rynku zajmuje Spółka.

Wymiar produktowy rynku wiąże się z wyodrębnieniem towarów (usług) w oparciu o ich szczególne właściwości, pozwalające odróżnić te towary od innych w taki sposób, że nie istnieje możliwość ich dowolnej zamiany. Orzecznictwo antymonopolowe stosuje zasadę wąskiego wyodrębniania rynków produktowych.

Sieci kablowe rozprawdają zarówno polskie jak i zagraniczne programy telewizyjne emitowane w systemie naziemnym oraz satelitarnym a także płatne programy kodowane. Ich operatorzy oferują programy, które z reguły mogą być osiągalne przez końcowego użytkownika również inną niż sieć kablowa drogą, np. poprzez telewizję cyfrową czy zestawy indywidualnego odbioru telewizji satelitarnej.

Z uwagi jednak na stosunkowo niski koszt dostępu do telewizji kablowej, w porównaniu z kosztem dostępu do telewizji cyfrowej, czy zakupu i montażu zestawu indywidualnego odbioru telewizji satelitarnej uznać należy, że dla odbiorców programów telewizyjnych ich przekaz za pośrednictwem systemu kablowego nie ma substytutu w postaci ich odbioru za pośrednictwem telewizji cyfrowej lub anten satelitarnych.

Stąd **rynkiem produktowym** w sprawie jest **rynek usług telewizji kablowej**.

Rynkiem geograficznym w przypadku tego postępowania jest część obszaru Gniezna, tj. osiedla mieszkaniowe Winiary i Tysiąclecia. W przypadku systemów telewizji kablowej zasięg sieci warunkuje bowiem granice rynku geograficznego. Funkcjonowanie systemów telewizji kablowej jest typowym przykładem monopolu sieciowego. Wyodrębnienie rynku nastąpiło skutkiem zawarcia przez TK „GOSAT” umowy ze Spółdzielnią Mieszkaniową, która dotyczyła zgody na rozbudowę i modernizację sieci telewizji kablowej jako inwestycji własnej Spółki „GOSAT” w zasobach mieszkaniowych Spółdzielni (Karta nr 57-54) oraz Porozumienia o wzajemnych zobowiązaniach. W tym zakresie Spółka „GOSAT” posiadała zezwolenie Państwowej Agencji Radiokomunikacyjnej Nr 373/93 (Karta nr 295). Spółka „OPERATOR” z dniem 01.04.1999r. na mocy umowy dzierżawy przedsiębiorstwa wstąpiła w prawa i obowiązki Spółki „GOSAT”. Zezwolenie na zakładanie i używanie urządzeń oraz sieci kablowej na obszarze określonych zasobów mieszkaniowych na terenie Gniezna, w tym na obszarze Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej os. Winiary i Tysiąclecia uzyskała także Spółka „OPERATOR” (Zezwolenie nr 153/99 – Karta nr 151). Zarzuty podnoszone przez Stowarzyszenie wiążą się z zakresem działalności Spółki „OPERATOR” w Gnieźnie jako następcy prawnego TK „GOSAT”, który nie wywiązuje się z przejętych zobowiązań. Dla mieszkańców zasobów mieszkaniowych Spółdzielni sieć dzierżawiona przez Spółkę „OPERATOR” jest technicznie wyodrębniona od innych sieci kablowych w Gnieźnie. Zmiana operatora dla odbiorcy usług telewizji kablowej jest zaś praktycznie niemożliwa.

Reasumując **rynkiem relewantnym** w przedmiotowej sprawie jest rynek usług telewizji kablowej świadczonych przez Spółkę w zasobach Spółdzielni Mieszkaniowej w Gnieźnie.

Uwzględniając powyższe okoliczności organ antymonopolowy stwierdził, iż Spółka posiada pozycję monopolistyczną, w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy, na tak ustalonym rynku co uzasadnia rozpatrywanie jej działalności w kontekście praktyk monopolistycznych określonych w art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 24 lutego 1990r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów.

Pierwszy zarzut Stowarzyszenia dotyczył wprowadzania przez Spółkę dodatkowych grup programowych lub programów z jednoczesnym podnoszeniem cen bez względu na stanowisko abonentów w tej sprawie, co może stanowić naruszenie art. 5 ust. 1 pkt 6 ustawy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów.

W ocenie Wnioskodawcy rozszerzenie oferty programowej w sposób określony w treści zarzutu stanowi także naruszenie punktu 5 umów indywidualnych zawartych przez operatora sieci kablowej a abonentami, który mówi, że: „*Dodatkowe grupy programów mogą być wykupywane przez Abonenta stosownie do jego woli, w oparciu o umowę uzupełniającą zawartą z Przedsiębiorstwem. Przedsiębiorstwo każdorazowo poinformuje Abonenta o uruchomieniu nowej grupy*”.

Rozpoznając sprawę w zakresie zarzucanych Spółce praktyk odnoszących się do art. 5 ust. 1 pkt 6 ustawy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów należy wskazać, iż z taką praktyką mamy do czynienia w razie łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- uciążliwego charakteru warunków umowy,
- narzucania tych warunków kontrahentowi przez podmiot dominujący,
- osiągnięcia nieuzasadnionych korzyści.

Za uciążliwy warunek umowy należy uznać każdy warunek oznaczający dla jednej ze stron umowy ciężar większy od powszechnie przyjętych w stosunkach danego rodzaju. Ustalenia te powinny być dokonywane według kryteriów obiektywnych. Należałoby tutaj w szczególności rozważyć, czy w hipotetycznej sytuacji istnienia wolnej konkurencji i tym samym swobody kształtowania przez obie strony treści umowy, podmiot narzucający takie warunki byłby je w stanie wynegocjować.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, iż TK „GOSAT” oferowała abonentom trzy grupy (pakiety) programowe: MINI, MIDI i BASIC. PTK „OPERATOR” po przejęciu funkcji operatora sieci kablowej nie wprowadził do oferty, wbrew twierdzeniom Wnioskodawcy, żadnych nowych grup programowych. Obejmowała ona nadal trzy wymienione pakiety, z zaznaczeniem, iż planowana była likwidacja pakietu MIDI. Tak więc zmiana w liczbie proponowanych grup programowych nie wynika z wprowadzenia nowego pakietu do oferty, a dopiero może nastąpić w wyniku zlikwidowania pakietu pośredniego MIDI.

Z powyższego wynika, iż powoływanie się przez Stowarzyszenie na naruszenie punktu 5 umowy na świadczenie usług telewizji kablowej jest bezpodstawne. Wskazany zapis umowy, nakładający na Spółkę obowiązek zawierania umów uzupełniających, mógłby znaleźć zastosowanie jedynie w razie wprowadzenia do oferty nowej grupy (pakietu) programów, co w opisanym stanie faktycznym nie miało miejsca.

Zmiany oferty programowej obejmowały natomiast wprowadzenie do pakietu BASIC kilku nowych programów pochodzących z platformy cyfrowej Wizja TV, do których należą: Animal Planaete, Wizja Le Cinema, E! Entertainment oraz zastąpienie Fashion TV programem Euronews, a angielskiej wersji językowej programu Eurosport – polską. O wprowadzeniu nowych programów abonenci zostali powiadomieni z wyprzedzeniem.

Wprowadzenie do oferty programowej nowych propozycji, z uprzednim poinformowaniem abonentów, nie może być uznane za wykorzystanie pozycji monopolistycznej. Abonent podpisując umowę na świadczenie usług telewizji kablowej ma lub powinien mieć świadomość tego, iż oferta programowa będzie stale rozszerzana, a co za tym idzie, iż może to spowodować podwyższenie opłaty abonamentowej. W szczególności pkt 10 Postanowień ogólnych umowy (Karta nr 250, 44, 35) przyznaje Spółce prawo do

podwyższenia opłaty abonamentowej. Jedną zaś z podstaw do podwyższenia opłaty jest zwiększenie liczby programów w ofercie. O podwyższeniu opłaty z 28 zł na 35,38 zł abonenci zostali powiadomieni z wyprzedzeniem. Abonent otrzymał więc czas, by rozważyć nową ofertę i podjąć decyzję o dalszej współpracy ze Spółką lub o rezygnacji z jej usług. Abonent mógł też rozważyć możliwość przejścia na niższy pakiet programowy. W tej sytuacji nie można stwierdzić, by przesłanki z art. 5 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 24 lutego 1990r. zostały spełnione.

Wnioskodawca zarzucił Spółce, iż rozszerzając ofertę programową nie uwzględnił stanowiska abonentów. Urząd nie otrzymał żadnych dowodów od Spółki, które potwierdziłyby przeprowadzenie badań wśród abonentów z terenu Gniezna w celu ustalenia ich opinii na temat zamian w ofercie.

Jakkolwiek pożądanym byłoby, by rozszerzenie oferty programowej poprzedzone zostało stosownymi badaniami wśród abonentów z terenu Gniezna pod kątem ich zapotrzebowania na nowe programy, to uznając prawo PTK „OPERATOR” do stałego rozszerzania swej oferty programowej zgodnie z wymogami rynku, zarzut stosowania przez Spółkę praktyki monopolistycznej polegającej na wprowadzaniu dodatkowych grup programowych lub programów z jednoczesnym podnoszeniem cen bez względu na stanowisko abonentów w tej sprawie, wyrażający się zdaniem Wnioskodawcy w naruszeniu art. 5 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 24 lutego 1990r., należało oddalić.

Stąd orzeka się jak w punkcie I sentencji.

Drugi zarzut Stowarzyszenia dotyczył likwidacji pakietu MIDI, co w ocenie Wnioskodawcy stanowi naruszenie art. 5 ust. 1 pkt 6 ustawy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów

Z praktyką odnoszącą się do art. 5 ust. 1 pkt 6 mamy do czynienia, jak to już wskazano powyżej, w razie łącznego spełnienia trzech przesłanek:

- uciążliwego charakteru warunków umowy,
- narzucania tych warunków kontrahentowi przez podmiot dominujący,
- osiągnięcia nieuzasadnionych korzyści.

W myśl § 5 *Porozumienia o wzajemnych zobowiązaniach* operator sieci kablowej jest zobowiązany do rozprowadzania trzech grup programowych, w tym grupy II – MIDI, która ma zawierać nie mniej niż 12 programów TV krajowych i zagranicznych. Taka oferta pozostawiająca możliwość wyboru jednego z pośród trzech pakietów została przedstawiona w ofercie kierowanej do potencjalnym abonentów przez TK „GOSAT” (Karta nr 36). TK „GOSAT” w umowach zawartych z częścią abonentów zobowiązała się do dostarczania im pakietu MIDI. Tymczasem PTK „OPERATOR” przejmując funkcję operatora sieci kablowej na terenie Gniezna przyjęła plan stopniowej likwidacji pakietu MIDI uzasadniając to znacznymi kosztami technicznymi i niewielkim zainteresowaniem tym pakietem w skali całej Spółki.

Argument opierający się na braku zainteresowania tym pakietem nie jest przekonywujący, gdy wziąć pod uwagę, iż na dzień 31.03.1999r. z pakietu MIDI korzystało (...) abonentów, także treść skarg kierowanych do Spółki przemawia za tym, iż abonenci są zainteresowani utrzymaniem tego pakietu.

Spółka podejmując decyzję o likwidacji pakietu oparła ją również na przesłankach ekonomicznych twierdząc, iż z utrzymaniem pakietu wiążą się znaczne koszty. W toku postępowania nie przedstawiła jednak przekonywujących dowodów na poparcie tych

twierdzeń. Brak dowodów na poparcie argumentów Spółki przekonuje, iż likwidacja pakietu MIDI jest nieuzasadniona, a Spółka dąży do jego likwidacji jedynie w celu ujednoczenia oferty programowej i tym samym ułatwienia sobie działania w zakresie świadczonych usług. Podkreślenia wymaga fakt, iż pakiet MIDI był w ofercie programowej TK „GOSAT”, a więc abonenci nie żądają wprowadzenia tego pakietu, a jedynie utrzymania i dostarczania go zgodnie z obowiązującymi umowami.

Likwidacja pakietu MIDI będzie stanowić uciążliwość dla abonentów z niego korzystających. Chcąc zachować możliwość dostępu do dotychczas oglądanych programów będą musieli przejść na pakiet najszybszy i zarazem najdroższy – BASIC. Biorąc pod uwagę znaczną różnicę w wysokości opłaty za pakiet MIDI – 21,50 zł a opłatą za pakiet BASIC – 35,38 zł oraz ograniczone możliwości finansowe części abonentów (co sygnalizowali w skargach adresowanych do Spółki) nie wszystkich abonentów będzie stać na opłacanie pakietu BASIC. Wylimitowanie z oferty programowej pakietu MIDI będzie więc korzystne jedynie dla Spółki, z jednej strony będzie ona świadczyć usługi na prostszych zasadach z drugiej - od abonentów, którzy przejdą na pakiet BASIC będzie uzyskiwać wyższe wpływy z tytułu opłat abonamentowych.

Zauważyć należy, iż dla bytu praktyki monopolistycznej nie jest konieczne wystąpienie na rynku działań sprzecznych z ustawą o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów. Wystarczająca jest już sama taka możliwość, na co wskazuje art. 1 ustawy. Według utrwalonych kierunków orzecznictwa już sama możliwość wystąpienia skutków praktyki monopolistycznej uzasadnia uruchomienie ustawowych sankcji, a w szczególności przewidzianej w art. 8 ust. 1 w zakresie nakazania zaniechania praktyk monopolistycznych.

Taka sytuacja niewątpliwie ma miejsce w okolicznościach faktycznych sprawy. Jakkolwiek Spółka dopiero planuje likwidację pakietu MIDI i jak na razie dostarcza go abonentom, to wylimitowanie tego pakietu z oferty w przyszłości wywoła skutki w postaci naruszenia uzasadnionych interesów konsumentów i będzie stanowić nadużycie pozycji rynkowej przez Spółkę.

W tym stanie rzeczy zachowanie Spółki wobec abonentów pakietu MIDI może zostać ocenione jako narzucanie uciążliwych warunków umowy. Spełnione zostały zatem wszystkie przesłanki konieczne do zastosowania wobec Spółki art. 5 ust. 1 pkt 6 ustawy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów.

Stąd orzeka się jak w punkcie II sentencji.

Trzeci zarzut Stowarzyszenia dotyczył manipulowania przez Spółkę zestawami programowymi w celu zmuszenia abonentów do kupowania pakietu najdroższego, co może stanowić naruszenie art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 24 lutego 1990r.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów za praktykę monopolistyczną uznane jest nadużywanie pozycji dominującej na rynku. Ustawa nie wymienia w sposób wyczerpujący przejawów nadużywania pozycji dominującej na rynku, a jedynie ogranicza się w art. 5 ust. 1 do wyliczenia typowych przykładów zachowań przedsiębiorców mających charakter praktyk monopolistycznych. Z uwagi na otwarty katalog praktyk monopolistycznych nie ma formalnych przeszkód, aby został on rozszerzony także o działania przedsiębiorców, noszące znamiona bezprawnego zachowania ograniczającego konkurencję lub eksploatujące pozycję zajmowaną na rynku, godzące w interesy konsumentów.

Rozpoznając sprawę w zakresie trzeciego zarzutu Urząd ustalił, iż w *Porozumieniu o wzajemnych zobowiązaniach* z dnia 08.07.1993r. zawartym ze Spółdzielnią Mieszkaniową Lokatorsko-Własnościową operator sieci kablowej zobowiązał się w § 5 do zapewnienia abonentom w sieci możliwości korzystania z trzech grup programowych: MINI, MIDI i BASIC (Karta nr 124). Grupa I-sza (MINI) zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 1 miała zawierać programy: TVP 1 i 2, program informacyjny oraz 4 programy TV satelitarnej. W ramach pakietu MINI są natomiast udostępniane Polsat, TV Polonia, PTV Poznań, Informacyjny, TV 3 Bydgoszcz, TVP 1 i 2. Oferta ta jest więc niezgodna z postanowieniami § 5 *Porozumienia*. Jednocześnie zaznaczyć należy, iż Spółka nie wprowadziła do *Porozumienia* żadnych zmian, które uzasadniałyby nieprzestrzeganie § 5 ust. 1 pkt 1 w jego dotychczasowym brzmieniu.

W obecnej sytuacji abonenci, którzy wybrali pakiet MINI licząc, iż zgodnie z *Postanowieniem* i zapewnieniami operatora sieci kablowej (TK „GOSAT”) zawartymi w kierowanej do nich ofercie (Karta nr 36) będą mogli korzystać z czterech programów satelitarnych, możliwości takiej nie mają. Niezrealizowanie postanowień § 5 ust. 1 pkt 1 może więc zostać ocenione jako wywieranie presji na abonentów, którym wystarczyłyby tylko cztery programy satelitarne, by korzystali z pakietów szerszych, a co za tym idzie, by uiszczali wyższą opłatę abonamentową. W sytuacji, gdy planowana jest likwidacja pakietu MIDI, abonenci ci są zmuszeni do zaakceptowania obecnej zawartości programowej pakietu MINI, albo do wykupienia pakietu BASIC, a w tej kwestii nie bez znaczenia jest duża różnica w wysokości abonamentu - 5 zł za pakiet MINI i 35,38 zł za pakiet BASIC.

Manipulowanie w ten sposób zestawami programowymi nosi znamiona bezprawnego zachowania, eksploatującego zajmowaną na rynku pozycję i godzi w interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższe należało orzec jak w punkcie III sentencji.

W ramach czwartego zarzutu Wnioskodawca zarzucił Spółce, iż Biuro Obsługi Abonenta w Gnieźnie nie przyjmuje petycji, skarg i wniosków, nie odpowiada na listy abonentów i nie posiada książki skarg i wniosków, co może stanowić naruszenie art. 5 ust. 1 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów.

Dla stwierdzenia stosowania praktyki monopolistycznej określonej w art. 5 ust. 1 pkt 8 konieczne jest spełnienie przesłanki stworzenia konsumentom uciążliwych warunków dochodzenia swoich praw.

Na wstępie wyjaśnić należy, iż praktyka przyjmowania skarg poprzez wpis do *Książki Skarg i Wniosków* była stosowana w jednostkach handlu uspołecznionego. Co do zasady operator sieci kablowej działający w formie spółki nie jest (nigdy nie był) zobowiązany do wykładania w Biurze Obsługi Abonenta takiej *Książki*, chyba że wynika to z łączących strony umów lub regulaminów. W niniejszej sprawie nie można zaś wskazać takiej podstawy prawnej żądania udostępnienia przez PTK „OPERATOR” *Książki Skarg i Wniosków*. Stąd w części dotyczącej *Książki Skarg i Wniosków* zarzut Stowarzyszenia należało oddalić.

Zgodnie z postanowieniami Rozdziału VI Regulaminu Świadczenia Usług TK „GOSAT” abonent mający zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług w pierwszej kolejności powinien złożyć reklamację w Biurze Obsługi Abonenta. Biuro w terminie 3 dni roboczych wino reklamację załatwić. W przypadku, gdy abonent nie jest usatysfakcjonowany załatwieniem jego skargi lub braku reakcji może odwołać się listownie do Dyrektora Biura, który w terminie 15 dni roboczych winien reklamację załatwić. Od decyzji Dyrektora Biura

abonent może odwołać się za pośrednictwem Biura do Zarządu operatora. Zarząd ma 21 dni roboczych na rozpoznanie odwołania.

W sprawie tego zarzutu wskazać należy, iż Biuro Obsługi Abonenta funkcjonowało nieprawidłowo. TK „GOSAT” informując abonentów o przejęciu funkcji operatora sieci kablowej przez PTK „OPERATOR” jednocześnie wskazała, iż dotychczasowy adres Biura Obsługi Abonenta w Gnieźnie nie uległ zmianie (Karta nr 25). Zrozumiałym więc jest, że właśnie do Biura w Gnieźnie, a nie do Oddziałów Spółki w Gdańsku, Bydgoszczy czy Katowicach, abonenci kierowali swe skargi. Tymczasem Biuro odsyłało ich ze skargami do wskazanych powyżej Oddziałów Spółki. Odmowa przyjmowania skarg przez Biuro sprawiła, iż abonenci zwrócili się do Federacji Konsumentów i dopiero za jej pośrednictwem złożyli je. Na skargi, które zostały przyjęte Spółka nie udzielała jednak odpowiedzi.

Zgodnie z zapewnieniami operatora sytuacja ta miała charakter jedynie przejściowy, a każdy abonent obecnie może składać ustnie, telefonicznie lub pisemnie skargi i wnioski, które następnie są rozpatrywane przez wyznaczone osoby i ewentualnie przekazywane są Zarządowi Spółki (Karta nr 198). Spółka nie przedstawiła jednak mimo wezwań Urzędu dowodów na poparcie tych twierdzeń, w szczególności nie podała ile skarg wpłynęło do Biura, ile z nich zostało rozpatrzonych w poszczególnych miesiącach od maja do sierpnia. Abonenci, którzy złożyli skargi za pośrednictwem Federacji Konsumentów nie otrzymali wyjaśnień. Tak więc zapewnienia Spółki nie znajdują potwierdzenia.

Jakkolwiek Rozdział VI Regulaminu Świadczenia Usług TK „GOSAT” przewiduje procedurę załatwiania skarg i wniosków, to nie była ona stosowana przez Spółkę. Abonenci nie zostali również powiadomieni przez Spółkę o przyjętym trybie reklamacji i zgłoszeń, w szczególności o terminach, w których skargi powinny być załatwione (Karta nr 178). Po zmianie operatora sieci kablowej abonenci nie otrzymali także wyjaśnień do jakiego Biura czy też Oddziału Spółki z jakimi skargami lub wnioskami (z uwagi na ich przedmiot) mogą się zwracać. Za wyczerpującą informację nie może być uznane umieszczenie przez Spółkę na kopercie, w której przesyłany jest abonentom rachunek, adresu Biura Obsługi Abonenta w Bydgoszczy (Karta nr 88). Biuro nie przyjmując skarg abonentów, odsyłając ich do Oddziałów Spółki w innych miastach, czy nie odpowiadając na listy uniemożliwiało abonentom podjęcie negocjacji ze Spółką w przedmiocie wprowadzanych i planowanych przez nią zmian w zakresie świadczonych usług telewizji kablowej.

W ten sposób Spółka nie przyjmując skarg i wniosków abonentów lub nie odpowiadając na przesłane skargi stworzyła abonentom uciążliwe warunki dochodzenia ich praw, co wyczerpuje przesłanki art. 5 ust. 1 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów.

W świetle powyższego należało orzec jak w punkcie IV sentencji.

Zgodnie z treścią art. 14 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 24 lutego 1990r. w decyzjach wydanych na podstawie art. 8 ust. 1 organ antymonopolowy może wymierzyć karę pieniężną w wysokości do 100% przychodu ukaranego przedsiębiorcy. W rozumieniu art. 2 pkt 10 ustawy przychodem jest 1/12 przychodu uzyskanego w roku podatkowym poprzedzającym rok wydania decyzji w rozumieniu przepisów ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych.

Spółka osiągnęła w 1998r. przychód w wysokości 56.265.500 zł (Karta nr 210). Zatem kwota 4.688.792 zł może stanowić maksymalną wysokość kary nałożonej na podstawie art. 14 ust. 1. Organ wymierzył karę w wysokości 50.000 zł.

Nałożenie kary należy traktować jako podkreślenie naganności działań podmiotu dominującego w przedmiotowej sprawie, które to działania zakłócają swobodę i równość uczestników rynku. Wymiar kary ma zdaniem Urzędu spełnić funkcję prewencyjną z tytułu stosowania praktyk monopolistycznych sprzecznych z interesem publicznym, a także przyczynić się do zaniechania przez przedsiębiorcę podobnych działań na innych rynkach lokalnych.

Wysokość nałożonej kary pieniężnej została ustalona przy uwzględnieniu stopnia naruszenia interesu publicznoprawnego, jak też przy założeniu, iż kara ta nie ma stanowić znaczącej dolegliwości dla karanego podmiotu, a o skuteczności zastosowanych sankcji nie decyduje stopień ich surowości, lecz sama istota sankcji zwłaszcza uwypuklenie naganności stosowania wykazanych w niniejszej decyzji praktyk monopolistycznych.

Organ antymonopolowy decydując o nałożeniu kary wziął pod uwagę, iż działania Spółki stanowiące przejaw wykorzystywania pozycji monopolistycznej, których zaniechanie nakazał w niniejszej decyzji, godzą przede wszystkim w abonentów. Abonenci w sytuacji, gdy próbują dochodzić swoich praw, napotykać na trudności z powodu nieprawidłowego funkcjonowania Biura Obsługi Abonenta. Spółka zaś będąc doświadczonym przedsiębiorcą powinna zdawać sobie sprawę, iż jej działania są niezgodne z przyjętymi w umowach zobowiązaniami, naruszają uzasadniony interes abonentów i mogą być ocenione jako nadużywanie silnej pozycji na rynku.

Jak wynika z materiałów przekazanych Urzędowi w trakcie postępowania w 1998r. Spółka wykazała stratę, co potraktowano jako okoliczność łagodzącą przy ustalaniu wysokości kary. Urząd uwzględnił także fakt, iż 09.11.1999r. doszło do spotkania przedstawicieli Spółki z przedstawicielami Stowarzyszenia, w czasie którego omówiono zasady świadczenia usług na terenie Gniezna przez Spółkę a Stowarzyszenie przedstawiło swoje oczekiwania w tym zakresie (Karta nr 302, 273). Wymierzona kara stanowi więc 1,07% kary maksymalnej.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie V sentencji.

Od niniejszej decyzji przysługuje stronom prawo wniesienia odwołania do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Antymonopolowego za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Katowicach, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Karę należy uiścić na konto UOKiK w Warszawie w NBP o/o Warszawa 10101010-7878-223-1.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral