



RAPORT Z KONTROLI WYBRANYCH PRZEDSIĘBIORSTW GAZOWNICZYCH

WARSZAWA - LIPIEC 2004

Wstęp

Na polecenie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w kwietniu 2004 r. dokonano kontroli wzorców umownych z zakresu sprzedaży i dystrybucji gazu dostarczanego w ramach sieci gazowej, stosowanych przez wybrane przedsiębiorstwa gazownicze wobec swoich klientów-konsumentów.

Zakres przeprowadzonej przez Urząd kontroli obejmował zebranie wzorców umownych przedstawianych konsumentom w oddziałach przedsiębiorstw gazowniczych w terenie oraz dokonanie ich analizy w zakresie zgodności z prawem, w szczególności pod kątem zamieszczonych w nich niedozwolonych postanowień umownych. Kontrola dotyczyła również ustalenia, jakie informacje uzyskuje konsument przy zawieraniu umowy z przedsiębiorstwem, w szczególności, czy konsument jest w sposób jasny i rzetelny informowany o warunkach zawieranej umowy.

W ramach kontroli zbadano umowy stosowane przez 13 zakładów gazowniczych funkcjonujących w Polsce. Na tej podstawie UOKiK sformułował szereg uwag dotyczących tych umów i przekazał je przedsiębiorcom. W trzech przypadkach nie stwierdzono uchybień w działalności przedsiębiorstw. W trzech innych przypadkach zakłady gazownicze dostosowały się do zarzutów Urzędu i zmieniły zakwestionowane postanowienia w stosowanych wzorcach umownych. W związku z przeprowadzoną kontrolą wszczęto jedno postępowanie antymonopolowe, wydano dwie decyzje zakazujące praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i złożono jeden pozew do SOKiK. W pozostałych przypadkach wystąpiono do przedsiębiorców i oczekuje się na ich stanowisko.

Specyfika umów zawieranych przez przedsiębiorstwo gazownicze z konsumentami

Na specyfikę umów zawieranych przez przedsiębiorstwa gazownicze z konsumentami wpływa przede wszystkim to, iż na treść stosunku umownego pomiędzy przedsiębiorstwem a odbiorcą oddziałują nie tylko postanowienia umowne oraz przepisy Kodeksu cywilnego, lecz również postanowienia taryfy (wydanej przez przedsiębiorstwo gazownicze i zatwierdzanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki), Polskie Normy, a także

przepisy ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2003r., Nr 153, poz. 1504 z późn. zm.) oraz wydane do niej rozporządzenia wykonawcze, w szczególności:

- rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 20 grudnia 2000 w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń w obrocie paliwami gazowymi (Dz. U. z 2001r., Nr 1, poz. 8 z późn. zm. – zwanego dalej rozporządzeniem taryfowym);
- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 11 marca 2003r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu wprowadzania ograniczeń w sprzedaży paliw stałych lub ciekłych oraz w dostarczaniu i poborze paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła (Dz.U. z 2003r., Nr 59, poz. 518);
- rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 31 sierpnia 1998r. w sprawie ustalenia zakresu i wysokości opłat za nielegalny pobór paliw gazowych (Dz. U. z 1998r., Nr 118, poz. 761).
- rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 6 kwietnia 2004 r. w sprawie szczegółowych warunków przyłączenia podmiotów do sieci gazowych, ruchu i eksploatacji tych sieci. (Dz. U. z 2004 r. Nr 105, poz. 1113)

Duża ilość aktów wpływających na treść stosunku umownego pomiędzy przedsiębiorstwem gazowniczym a konsumentem, a także wysoki stopień skomplikowania zagadnień dotyczących dystrybucji i sprzedaży paliw gazowych sprawiają, iż szczególnie istotny jest wymóg, by wzorce umowne przedstawiane konsumentom przez przedsiębiorstwa gazownicze miały charakter wyczerpujący i zrozumiały, szeroko informując odbiorców o ich prawach i obowiązkach – zarówno wynikających bezpośrednio z treści umowy, jak i tych, które są określone wprost w przepisach prawa.

Warto dodać, iż od dnia 1 stycznia 2003 r. obowiązuje przepis art. 5 ust. 4 ustawy Prawo energetyczne, zgodnie z którym, przedsiębiorstwa energetyczne zajmujące się przesyłaniem i dystrybucją paliw gazowych, w zakresie swojej działalności, mogą ustalać ogólne warunki umów sprzedaży, w rozumieniu art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego (zmiana wprowadzona ustawą z dnia 24 lipca 2002r. o zmianie ustawy Prawo energetyczne - Dz. U. Nr 135, poz. 1144).

Z informacji uzyskanych przez Urząd wynika, iż Spółki gazownicze stosują wiele wzorców umów, w tym umowy sprzedaży i umowy o przyłączenie do sieci gazowej, wchodzących w

skład procedury „Obsługa Klienta w zakresie przygotowania i zawarcia umowy o przyłączenie do sieci gazowej”: Dla przykładu, w przypadku Mazowieckiej Spółki Gazowniczej Sp. z o. o. w Warszawie są to następujące umowy **o przyłączenie do sieci gazowej**:

- umowa taryfowa realizacja kompleksowa wg wariantu I (budowa przyłącza) dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości do 10m³/h – załącznik nr 1;
- umowa taryfowa realizacja kompleksowa wg wariantu I (budowa przyłącza) dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości powyżej 10m³/h – załącznik nr 2;
- umowa taryfowa realizacja kompleksowa wg wariantu II (budowa przyłącza i gazociągu) dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości do 10m³/h – załącznik nr 3;
- umowa taryfowa realizacja kompleksowa wg wariantu II (budowa przyłącza i gazociągu) dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości powyżej 10m³/h – załącznik nr 4;
- umowa taryfowa realizowana wg wariantu II (budowa przyłącza) dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości do 10m³/h – załącznik nr 5;
- umowa taryfowa realizowana wg wariant II (budowa przyłącza) dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości powyżej 10m³/h – załącznik nr 6;
- umowa taryfowa realizowana wg wariant II (budowa przyłącza i gazociągu) dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości do 10m³/h – załącznik nr 7;
- umowa taryfowa realizowana wg wariant II (budowa przyłącza i gazociągu) dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości powyżej 10m³/h – załącznik nr 8;
- umowa negocjowana realizowana przez Klienta dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości do 10m³/h – załącznik nr 9;
- umowa negocjowana realizowana przez Klienta dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości powyżej 10m³/h – załącznik nr 10;
- umowa negocjowana realizowana przez MSG dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości do 10m³/h – załącznik nr 11;
- umowa negocjowana realizowana przez MSG dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości powyżej 10m³/h – załącznik nr 12;

oraz **3 wzorce umowy sprzedaży paliwa gazowego**, wchodzące w skład procedury „Obsługa Klienta w zakresie przygotowania i zawarcia umowy sprzedaży paliwa gazowego”:

- umowa sprzedaży paliwa gazowego z Klientem pobierającym paliwo gazowe w ilości do 10m³/h włącznie – załącznik nr 13;
- umowa sprzedaży paliwa gazowego z Klientem pobierającym paliwo gazowe w ilości powyżej 10m³/h – załącznik nr 14;
- umowa sprzedaży paliwa gazowego z Klientem pobierającym paliwo gazowe w ilości powyżej 10m³/h podlegający ograniczeniom.

Wybór jednego z powyższych wzorców dokonywany jest w oparciu o warunki, na jakich dana umowa, w szczególności umowa o przyłączenie do sieci gazowej, ma być realizowana. Dobór odpowiedniego dla konsumenta wzorca uwarunkowany jest m.in. ilością deklarowanego godzinowego poboru paliwa gazowego w przeliczeniu na m³/h (umowy przyłączeniowe i umowy sprzedaży paliwa gazowego), wybranym przez konsumenta wariantem przyłączenia do sieci gazowej, związanym z ponoszeniem nakładów na realizację inwestycji w przypadku rozbudowy sieci gazowej, gdy analiza efektywności ekonomicznej inwestycji wykazuje jej nieopłacalność (umowy o przyłączenie do sieci gazowej).

W obrocie z konsumentami stosowane są wszystkie z wymienionych powyżej wzorców umów o przyłączenie do sieci gazowej, z tym że wzorce umów przyłączeniowych dla podmiotów planujących pobór gazu w ilości przekraczającej 10m³/h przedstawiane są konsumentom, ze względu na dużą ilość deklarowanego zużycia gazu, sporadycznie. Podobnie, jeśli chodzi o wzorce umów sprzedaży paliwa gazowego, zastosowanie w stosunku do konsumentów ma ten z wzorców, w którym konsument planuje pobór paliwa do 10m³/h. W przypadku, gdy konsument deklaruje pobór paliwa gazowego w ilości przekraczającej 10m³/h, wzorzec umowy sprzedaży jest odpowiednio modyfikowany i dostosowywany do potrzeb konsumenta. Pozostałe dwa wzorce umowy sprzedaży stosowane są przez Spółkę w obrocie z przedsiębiorcami.

Przy badaniu działalności przedsiębiorstw gazowniczych należy zwrócić uwagę, iż z jednej strony stosunku zobowiązaniowego występuje profesjonalista, którego przedmiotem działalności jest wąski wyspecjalizowany sektor, z drugiej strony konsument, który z natury nie jest i nigdy nie będzie profesjonalistą w każdym obszarze swej aktywności. Z jednej strony jest podmiot, który formułuje treść umowy – z drugiej strony, podmiot, którego

główną - a w praktyce jedyną możliwością – jest przyjęcie lub nie przyjmowanie zaproponowanych (narzuconych) warunków umowy – a przede wszystkim wzorca umowy. Praktycznie, zatem swoboda umów z punktu widzenia konsumenta (jego pozycji na rynku) jest ograniczona, w szczególności, gdy ma do czynienia z przedsiębiorcą, który jest monopolistą naturalnym (tzn. korzystającym z infrastruktury wybudowanej przez państwo)

Kompetencje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W ramach dokonanej kontroli postanowień wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorstwa gazownicze stwierdzono pewne nieprawidłowości. W celu ich eliminacji Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów skorzystał z uregulowanych w prawie kompetencji do podejmowania określonych działań wobec przedsiębiorców na rzecz konsumentów.

Prezes Urzędu ma kompetencje do wystąpienia z pozwem do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie postanowień wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców za niedozwolone i zakazanie ich stosowania. W związku z dokonaną analizą pewne postanowienia umowne mogą zostać wytypowane, jako niedozwolone postanowienia w myśl przepisów art. 384 -385 ³ Kodeksu cywilnego. O ich niezgodności z prawem orzeka jednak Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Prezes Urzędu może na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów wszcząć z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które w myśl art. 23 a ust. 1 i 2 są działaniami bezprawnymi i mogą w szczególności polegać na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwej lub wprowadzającej w błąd reklamie i innych czynach nieuczciwej konkurencji godzących w zbiorowe interesy konsumentów. Prezes Urzędu w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zakazuje jej stosowania.

W odniesieniu do stwierdzonych nieprawidłowości w działalności przedsiębiorstw gazowniczych Prezes Urzędu może wszcząć z urzędu postępowanie antymonopolowe, w związku z podejrzeniem stosowania praktyki ograniczającej konkurencję, polegającej na nadużywaniu przez przedsiębiorcę pozycji dominującej na rynku dystrybucji i sprzedaży gazu ziemnego.

Na gruncie dokonanej analizy działalności przedsiębiorstw gazowniczych można wyodrębnić następujące kwestie budzące zastrzeżenia Urzędu pod kątem zgodności z obowiązującym prawem.

Postanowienia w umowie sprzedaży paliwa gazowego odsyłające do postanowień taryfy, w sytuacji braku jej doreczenia.

Zgodnie z art. 3 pkt 17 ustawy Prawo energetyczne, taryfa jest to zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą. Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem i dystrybucją oraz obrotem paliwami gazowymi ustala w taryfie ceny paliw gazowych, 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 paliw gazowych. Taryfa jest więc ważnym elementem stosunku zobowiązaniowego. Poza cenami i stawkami określa również ogólne i szczegółowe zasady rozliczeń za świadczone usługi, zasady ustalania opłat, bonifikaty i upusty.

Zdaniem Urzędu postanowienia taryfy powinny być traktowane na równi z zapisami wzorca umowy i zgodnie z art. 384 § 1 KC powinny być doreczone konsumentowi przy zawieraniu umowy. Stanowisko to jest zgodne z wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 marca 2004 r. (sygn. Akt XVII Ama 29/03), który stanowi, iż taryfa energetyczna jest aktem prawa administracyjnego wywierającym skutki w sferze prawa cywilnego w sytuacji, gdy oprócz zbioru cen i stawek opłat określa warunki ich stosowania. Podane stawki i ceny konkretyzują treść wzorca umownego, którego dotyczą. Należy

stwierdzić na tej podstawie, że taryfa normująca w jakimkolwiek zakresie prawa bądź obowiązki stron w umowie cywilnoprawnej, stanowi część takiej umowy niezależnie od woli stron.

Istnieje więc konieczność doręczenia wzorca umownego wraz z odpowiednimi postanowieniami taryfy. Pogląd taki, oparty na art. 384 § 1 i 2 Kodeksu Cywilnego znajduje, zdaniem Sądu, oparcie w konieczności zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się ze wszystkimi normami umowy energetycznej, do jakiej zamierza on przystąpić w drodze adhezji. W świetle powołanego przepisu ustalony przez stronę wzorzec umowy wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przy zawarciu umowy. W myśl wyroku Sądu oraz zdaniem Urzędu przedsiębiorstwo ma więc obowiązek doręczyć drugiej stronie wszystkie postanowienia wzorca umowy przy jej zawieraniu.

Przeprowadzona kontrola wykazała, że przedsiębiorstwa gazownicze nie dopełniają wymaganego prawem obowiązku doręczenia taryfy. Praktyka przedsiębiorstw w tym zakresie jest następująca:

- taryfy są publikowane i udostępniane we własnych jednostkach organizacyjnych przedsiębiorstwa energetycznego;
- stosowanie postanowienia w umowie, że *„odbiorca oświadcza, iż zapoznał się z taryfą dla paliw gazowych, a w szczególności z ogólnymi i szczegółowymi zasadami rozliczeń należności za pobrane paliwo gazowe.”*
- stosowanie ogólnych odesłań we wzorcu umowy sprzedaży paliwa gazowego do postanowień taryfy, brak jest w samym wzorcu postanowień dotyczących bonifikat i upustów z tytułu niedotrzymania przez przedsiębiorcę standardów jakościowych usług (*„Za niedotrzymanie przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców, Sprzedawca ponosi opłaty określone w aktualnej Taryfie”*). Taką praktykę można uznać za naruszającą interesy konsumentów. Nie są oni bowiem w sposób jasny i jednoznaczny poinformowani o swoich prawach w sytuacji niedotrzymania przez Spółkę warunków umowy.
- odesłania do postanowień taryfy w zakresie nielegalnego poboru paliwa gazowego. W jednym z badanych wzorców umowy sprzedaży paliwa, nielegalny pobór paliwa gazowego zdefiniowany jest jako zachowanie polegające na pobieraniu paliwa w sposób niezgodny z warunkami określonymi w umowie. Dopiero w taryfie znajduje się

doprecyzowanie, analogiczne do uregulowania z § 2 rozporządzenia w sprawie ustalenia zakresu i wysokości opłat za nielegalny pobór paliw gazowych, iż pobór paliwa niezgodnie z postanowieniami umowy polega w szczególności na:

- całkowitym lub częściowym pominięciu układu pomiarowo-rozliczeniowego,
- w wyniku dokonania przez odbiorcę zmian lub uszkodzeń w układzie pomiarowo-rozliczeniowym powodującym lub uniemożliwiającym jego nieprawidłowe działanie,
- w wyniku zaginięcia lub uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego z winy odbiorcy.

Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo energetyczne, jednym z koniecznych elementów treści umowy sprzedaży paliwa gazowego jest uregulowanie dotyczące odpowiedzialności stron, tak przedsiębiorcy jak i konsumenta, z tytułu niedotrzymania warunków umowy.

Uznać należy, iż niepełna informacja o prawach odbiorcy paliwa gazowego w sytuacji niedotrzymania przez Spółkę standardów jakości obsługi odbiorców, powoduje niemożność ustalenia praw odbiorcy na podstawie samej tylko umowy sprzedaży.

W związku z wyżej opisanymi praktykami Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie antymonopolowe, w związku z podejrzeniem stosowania praktyki ograniczającej konkurencję, polegającej na nadużywaniu przez Mazowiecką Spółkę Gazownictwa Sp. z o. o. w Warszawie pozycji dominującej na rynku dystrybucji i sprzedaży gazu ziemnego dla odbiorców indywidualnych na obszarze działania Spółki, poprzez stwarzanie konsumentom uciążliwych warunków dochodzenia swoich praw, na skutek narzucania w umowach sprzedaży paliwa gazowego dla odbiorców indywidualnych uciążliwych zapisów, iż obowiązki i prawa strony umowy określa m. in. taryfa dla paliw gazowych, bez jednoczesnego poinformowania o jej postanowieniach, co utrudnia konsumentom ustalenie zasad stosowania cen i stawek opłat, bonifikat i upustów z tytułu niedotrzymania przez Spółkę standardów jakościowych obsługi odbiorców, opłat za nielegalny pobór paliwa gazowego.

W podobnej sprawie zostało wszczęte postępowanie wyjaśniające, w ramach którego przedsiębiorca – Karpacka Spółka Gazownictwa Sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie, dostosował się do zarzutów Urzędu w omawianym zakresie.

Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów

Prezes Urzędu wydał w dniu 3 czerwca 2004 r. decyzję, w której uznał działanie Górnośląskiej Spółki Gazownictwa Sp. z o. o. za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na tym, iż w zawieranych z konsumentami umowach sprzedaży gazu ziemnego nie określono terminu odczytów wskazań urządzeń pomiarowych, co stanowi naruszenie § 11 pkt 4 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 sierpnia 2000 r. w sprawie szczegółowych warunków przyłączenia podmiotów do sieci gazowych, obrotu paliwami gazowymi, świadczenia usług przesyłowych, ruchu sieciowego i eksploatacji sieci gazowych oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców (tzw. rozporządzenia przyłączeniowego). W umowie nie określono szczegółowych warunków ustalania terminów przerywania dostarczania paliw gazowych i rozpoczynania dostarczania tych paliw po przerwie w dostarczaniu, co stanowi naruszenie art. 11 pkt 5 ww. rozporządzenia. Nie określono odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, a w szczególności standardów jakościowych obsługi odbiorców, co stanowi naruszenie § 11 pkt 6 ww. rozporządzenia. W decyzji Prezes Urzędu nakazał zaniechania stosowanych praktyk, sprzecznych z obowiązującym prawem.

Narzucenie właściwości sądu dla rozstrzygnięcia ewentualnych sporów

W ramach przeprowadzonej kontroli Urząd zakwestionował stosowanie przez przedsiębiorstwa gazownicze postanowień wskazujących niezgodną z prawem właściwość sądu. Jako przykład można przytoczyć następujące postanowienie: „*Spory wynikłe z niniejszej umowy rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby sprzedawcy*”. Należy zwrócić uwagę, iż Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał postanowienie zastrzegające, iż sądem właściwym do rozpoznania sporów wynikających z danej umowy jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby przedsiębiorcy, za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ KC (wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 8 maja 2003 r., sygn. Akt

XVII Amc 35/01). W ocenie Urzędu kwestionowane postanowienie narzuca konsumentowi właściwość sądu odbiegającą od właściwości wskazanej przez przepisy kpc wypełnia dyspozycję art. 385³ pkt 23 KC i tym samym stanowi niedozwolone postanowienie umowne.

Postanowienie narzucające właściwość sądu znalazło się w wielu wzorcach umownych stosowanych przez przedsiębiorstwa gazownicze, pomimo, iż zostało ono już uznane przez Sąd za klauzulę abuzywną i jest wpisane do Rejestru Niedozwolonych Postanowień Umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Takie zjawisko może sugerować, iż przedsiębiorcy nie mają dostatecznej znajomości prawa. Tak jak w innych przypadkach można się spierać, czy dane postanowienie stanowi klauzulę niedozwoloną, tak co do tej kwestii przepisy są dość jednoznaczne i zapadł już odpowiedni wyrok SOKiK-u.

W tej sprawie wystąpiono z jednym pozwem do Sądu przeciwko Górnośląskiej Spółce Gazownictwa Sp. z o. o. z siedzibą w Zabrzu i wydano decyzję przeciwko Karpackiej Spółce Gazownictwa Sp. z o. o. w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Inne zastrzeżenia Urzędu w odniesieniu do postanowień wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorstwa gazownicze

W toku przeprowadzonej analizy wzorców umownych zwrócono uwagę na wiele innych nieprawidłowości w regulowaniu praw i obowiązków obu stron stosunku zobowiązaniowego.

W niektórych umowach dostrzeżono brak regulacji dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w szczególności standardów jakościowych obsługi odbiorców.

Zastrzeżenia budzi również brak regulacji dotyczących warunków udostępnienia przez podmiot przyłączany przedsiębiorstwu gazowniczemu należącej do tego podmiotu nieruchomości w celu budowy lub rozbudowy sieci niezbędnej do realizacji przyłączenia (por. § 9 pkt 5 rozporządzenia przyłączeniowego)

Inne zakwestionowane postanowienie brzmi: „Odbiorca zobowiązany jest do: pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty gazomierza i reduktora, chyba, że

nastąpiło to wskutek udokumentowanego działania siły wyższej; strony wyłączają wzajemną odpowiedzialność za szkody spowodowane niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem niniejszej umowy, w szczególności gdy powstały z powodu zaistnienia siły wyższej lub wykonania obowiązków sprzedawcy”.

Taka regulacja nakłada, zdaniem Urzędu, na indywidualnego odbiorcę gazu pewne dodatkowe obowiązki- obciążając go odpowiedzialnością za szkodę, niezależnie od możliwości przypisania mu winy i udowodnienia związku przyczynowego pomiędzy ewentualnym zawinionym działaniem, a powstałą szkodą. W dalszej części postanowienie zwalnia z części odpowiedzialności przedsiębiorcę niezależnie od jego zawinonego działania prowadzącego do powstania szkody lub jego braku. Postanowienia w takim kształcie można zatem zakwalifikować jako niezgodne z klauzulą generalną zawartą w art. 385 ¹ § 1 KC - kształtują bowiem prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Postanowienie również nie określa kto, jaki podmiot powinien zabezpieczyć urządzenia przed kradzieżą lub innymi działaniami osób trzecich. Niejasny jest też problem opłat ponoszonych przez odbiorcę z tytułu zakupu i zainstalowania gazomierza i reduktora oraz z tytułu rozliczenia zużycia gazu ziemnego w okolicznościach w nim opisanych.

Zastrzeżenia Urzędu również budzi następujące postanowienie: *„Należności za gaz ziemny oraz świadczone kupującemu usługi będą regulowane na podstawie faktur wystawionych przez sprzedawcę w terminie 14 dniowym od daty wystawienia faktury w przypadku wysyłki pocztą. Należność za gaz ziemny kupujący będzie regulował na podstawie faktur wystawionych przez sprzedawcę w terminie podanym na fakturze.”* Postanowienie to może stanowić niedozwoloną klauzulę umowną w myśl art. 385 ³ pkt 8 i 9 KC, ponieważ uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta, gdyż Spółka sama decyduje o dacie wysłania/doręczenia faktury konsumentowi. Postanowienie to przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, gdyż Spółka jest uprawniona do określenia terminu płatności na fakturze w dowolny sposób.

Obsługa konsumenta w punktach obsługi klientów

Delegatury UOKiK, zgodnie ze swoją właściwością określoną w § 2 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r., Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), przeprowadziły kontrolę obsługi konsumentów w Punktach Obsługi Klientów Oddziałów Przedsiębiorstw Gazowniczych

Z ustaleń poczynionych przez Delegatury UOKiK wynika, iż obsługa konsumentów w kontrolowanych Punktach Obsługi Klientów (dalej: BOK) nie budzi zastrzeżeń. Pracownicy Delegatur, występujący *incognito* zostali wyczerpująco poinformowani, jakich formalności powinni dokonać aby zostać odbiorcą paliwa gazowego. M. in. udzielono informacji o konieczności:

- złożenia wniosku o określenie warunków przyłączenia do sieci gazowej,
- złożenia wniosku o przygotowanie umowy o przyłączenie do sieci gazowej,
- zawarcia umowy o przyłączenie do sieci gazowej,
- zrealizowania cyklu inwestycyjnego zgodnie z zobowiązaniami wynikającymi z umowy o przyłączenie do sieci,
- wybudowania instalacji gazowej, odpowiadającej postanowieniom umowy o przyłączenie,
- zawarcia w przewidzianym w umowie o przyłączenie do sieci terminie umowy sprzedaży paliwa gazowego.

Pracownicy BOK informowali występujących w roli potencjalnego konsumenta pracowników Urzędu co należy krok po kroku zrobić, aby stać się odbiorcą gazu. Należy w pierwszej kolejności uzyskać warunki przyłączenia do sieci gazowej, które dopiero upoważniają do dalszych prac projektowych. Przedstawiono przy tym wzór wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci gazowej, nakazano jego wypełnienie i przekazanie (osobiście lub za pośrednictwem poczty) na adres BOK, celem określenia przez Spółkę gazowniczą warunków przyłączenia. Konsumentom uzyskują również informacje o wymaganych dokumentach, które należy przekazać wraz z wypełnionym wnioskiem. Dodatkowo, pracownicy BOK wręczają wykaz wymaganych dokumentów. Konsument jest informowany, że Spółka określi warunki przyłączenia, jeśli spełnione będą ekonomiczne i techniczne warunki dostarczania gazu. Wydane przez Spółkę warunki

przyłączenia będą ważne przez okres 2 lat od ich wydania. Kolejnym etapem po określeniu warunków przyłączenia, jest zawarcie umowy o przyłączenie, poprzedzone złożeniem wniosku o zawarcie takiej umowy. Odesłano do ogólnie dostępnych w BOK opracowanych przez Spółkę folderów informacyjnych, jak np. *„Jak zostać odbiorcą gazu ziemnego?”*, *„Gaz ziemny w pytaniach i odpowiedziach”*, czy *„Twoje opłaty za gaz ziemny”*. Informatory te przedstawiają kolejne etapy na drodze do stania się odbiorcą gazu ziemnego, wyszczególniają elementy stałe i zmienne składające się na całość opłat za korzystanie z gazu ziemnego wraz z przykładowymi wyliczeniami za miesięczne i roczne zużycie gazu ziemnego. W ostatnim z załączonych folderów konsument znajdzie odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów Spółki pytania. W kontrolowanych BOK dostępne są również stosowane przez przedsiębiorców taryfy dla paliw gazowych.

ZAKOŃCZENIE

Analiza wzorców umownych przedstawianych konsumentom przez przedsiębiorstwa gazownicze, wskazuje, iż we wzorcu umów sprzedaży paliw gazowych, pewne kwestie uregulowane są w sposób niekorzystny dla konsumenta. Związane jest to z niedopełnieniem przez przedsiębiorstwo gazownicze obowiązku wynikającego z art. 384 Kodeksu cywilnego, polegającego na doręczeniu konsumentowi wzorca umowy, jakim jest taryfa przy zawarciu umowy sprzedaży paliwa gazowego oraz z odsyłaniem konsumenta do postanowień taryfy celem ustalenia praw i obowiązków wynikających z umowy, a więc celem ustalenia treści mającej obowiązywać obie strony umowy. Powoduje to, iż wzorzec umowy nie spełnia wymogu bezwzględnej transparentności, jest niejasny i niezrozumiały. Konsument, chcąc bowiem określić wszystkie elementy obowiązującej go umowy, w szczególności zasady ustalania bonifikat, upustów oraz opłat za nielegalny pobór paliwa, nie może tego uczynić w oparciu o samą tylko treść wzorca umowy sprzedaży paliwa gazowego. Posiłkować musi się postanowieniami taryfy, która nie stanowi integralnej części wzorca umowy sprzedaży, w szczególności, nie stanowi załącznika do takiej umowy, ani też nie można uznać, iż została konsumentowi doręczona w prawidłowy sposób przy zawieraniu umowy.

Warto jednak podkreślić raz jeszcze, iż stosowane przez przedsiębiorstwa gazownicze wzorce umów przyłączeniowych, mimo wysokiego stopnia skomplikowania zagadnień jakie

regulują, są umowami zrozumiałymi i jasnymi w rozumieniu art. 385 § 2 Kodeksu cywilnego.