



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
**DELEGATURA W KATOWICACH**

Katowice, dnia 23 grudnia 2010 r.

RKT-61-16/10/MZ

**DECYZJA Nr RKT – 45 /2010**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 2 pkt 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji spółce z o.o. z siedzibą w Knurowie:

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Knurowie polegającą na zamieszczeniu we wzorcach „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy o odprowadzanie ścieków” oraz „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lokalu w budynku wielolokalowym”, stosowanych w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: *„W razie rażącego naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień niniejszej umowy oraz w przypadkach, w których zgodnie z przepisami Ustawy, Przedsiębiorstwo uprawnione jest do odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo ma prawo do rozwiązania umowy bez okresu wypowiedzenia”*, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **nakazuje się zaniechanie stosowania tej praktyki;****
- II. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Knurowie polegającą na tym, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez**

konsumentów reklamacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **nakazuje się zaniechanie stosowania tej praktyki**.

- III. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **określa się** Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Knurowie **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, polegające na dokonaniu modyfikacji postanowień znajdujących się w zawartych i wykonywanych z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w ten sposób, że z umów zostanie usunięte postanowienie przewidujące możliwość rozwiązania umowy w razie rażącego naruszenia przez odbiorcę usług postanowień umowy, w terminie **sześciu miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
- IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Knurowie **kary pieniężne** w wysokości:
- 1) **8127 zł** (słownie złotych: osiem tysięcy sto dwadzieścia siedem), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punkcie I** sentencji niniejszej decyzji,
  - 2) **5418 zł** (słownie złotych: pięć tysięcy czterysta osiemnaście), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punkcie II** sentencji niniejszej decyzji.
- V. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Knurowie **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **22 zł** (słownie: dwadzieścia dwa złote), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Prezesem Urzędu”) zostało przeprowadzone z urzędu pod sygn. akt RKT-400-21/10/MZ postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Knurowie (zwanego dalej „PWİK Knurów” lub „Spółką”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanego dalej również „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego zbadane zostały pod kątem naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez PWİK Knurów z konsumentami, w oparciu o wykorzystywane w obrocie wzorce umowne.

Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż w zakresie opisanym w pkt I-II sentencji niniejszej Decyzji mogło dojść do naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 17.08.2010 r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

(dowód: karta nr 1). Postanowieniem nr 2 z tej samej daty (dowód: karta nr 3) w poczet dowodów zaliczono materiały zgromadzone w toku ww. postępowania wyjaśniającego.

Spółce postawiono zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w drodze podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, że:

- 1) we wzorcach „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy o odprowadzanie ścieków” oraz „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lokalu w budynku wielolokalowym”, stosowanych w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści: *„W razie rażącego naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień niniejszej umowy oraz w przypadkach, w których zgodnie z przepisami Ustawy, Przedsiębiorstwo uprawnione jest do odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo ma prawo do rozwiązania umowy bez okresu wypowiedzenia”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów w pismach z dnia 1.09.2010 r. (dowód: karty nr 41-45) i z dn. 11.10.2010 r. (dowód: karta nr 49), a w toku postępowania wyjaśniającego w piśmie z dn. 6.07.2010 r. (dowód: karty 5-40).

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, pismem z dnia 29 października 2010 r., Spółka została poinformowana o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 51). W wyznaczonym terminie Spółka nie skorzystała z prawa do zapoznania się z zebrany materiał dowodowy.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.**

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z o.o. z siedzibą w Knurowie prowadzi działalność gospodarczą w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością. Spółka jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym przy Sądzie Rejonowym w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000308355 (dowód: karty nr 8-11). Przedmiot działalności przedsiębiorcy został określony m.in. jako pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody, odprowadzanie i oczyszczanie ścieków. Jedynym udziałowcem Spółki jest Gmina Miasta Knurów.

Spółka prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Knurów, a także dostarcza wodę do kilkudziesięciu nieruchomości na terenie sąsiednich gmin: Pilchowice (ul. Wiejska, Knurowska, Nieborowicka, Rybnicka, Krywałdzka i Kasztanowa) oraz Czerwionka-Leszczyny (ul. Graniczna i Gliwicka) (dowód: karta nr 5). Podstawę prawną działania Spółki na ww. obszarze stanowią: Decyzja Prezydenta Miasta Knurowa nr OG-0153/8a/2003 z dn. 13.01.2003 r., zezwolenie nr PWiK/1/02 Wójta Gminy Pilchowice z dn. 5.06.2002 r. i Decyzja nr GK/7033/1/2003 Burmistrza Miasta i Gminy Czerwionka-Leszczyny z dn. 13.01.2003 r. (dowód: karta nr 5).

Zgodnie z art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.) – zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę” – prawa i obowiązki przedsiębiorstwa i odbiorców jego usług określają regulaminy dostarczenia wody i odprowadzania ścieków na terenie: Gminy Knurów, Gminy i Miasta Czerwionka-Leszczyń oraz Gminy Pilchowice. Ww. regulaminy nie stanowią załączników do zawieranych umów, można je pobrać ze strony internetowej lub zapoznać się z nim w siedzibie przedsiębiorcy (dowód: karty nr 5-6).

Stosownie do art. 6 ust. 1 ww. ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę PWiK Knurów zawiera z odbiorcami świadczonych przez siebie usług, w tym z konsumentami, pisemne umowy, na podstawie których odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków. Spółka nie różnicuje umów zawieranych w obrocie konsumenckim i obrocie pozakonsumenckim. Spółka przedstawiła pięć stosowanych aktualnie wzorców: „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy o odprowadzanie ścieków” (wszystkie obowiązujące od dn. 23.08.2007 r.) oraz „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lokalu w budynku wielolokalowym” i „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z zarządcą budynku wielolokalowego” (oba wzorce obowiązują od dn. 15.07.2008 r.). Spółka przedstawiła kopie czterech umów zawartych z wykorzystaniem ww. wzorców (dowód: karta nr 6).

Spółka świadczy usługi w zakresie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków dla 2.746 odbiorców, w tym 2.480 odbiorców to konsumenci w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Na podstawie aktualnie obowiązujących wzorców zawarto 717 umów, w tym 644 zawarto z konsumentami. Spółka posiada własne ujęcie wody, a także kupuje wodę od dwóch dostawców: Górnośląskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów S.A. w Katowicach i KWK Knurów. Produkcja własna pokrywa ok. 7% zaopatrzenia w wodę (dowód: karty nr 6-7).

W toku postępowania ustalono, iż:

- § 21 ust. 3 wzorca „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”,
- § 20 ust. 3 „Umowy o zaopatrzenie w wodę”,
- § 20 ust. 3 „Umowy o odprowadzanie ścieków”,
- § 21 ust. 3 „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lokalu w budynku wielolokalowym”,

zawiera postanowienia o treści: *„W razie rażącego naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień niniejszej umowy oraz w przypadkach, w których zgodnie z przepisami Ustawy, Przedsiębiorstwo uprawnione jest do odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo ma prawo do rozwiązania umowy bez okresu wypowiedzenia”*.

Ustalono również, że w umowach zawieranych przez PWiK Knurów nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji. Zgodnie z § 14 ust. 3 umowy zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości należności nie wstrzymuje jej zapłaty, a na podstawie § 14 ust. 4 umowy w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie. Ponadto ustalono, że § 15 ust. 1 umowy przewiduje, że Spółka na wniosek odbiorcy dokonuje urzędowego sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego, a w przypadku, gdy badania nie potwierdzą zgłoszonej przez odbiorcę niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Spółka w piśmie z dnia 1 września 2010 r. podniosła, że przepis art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nie stanowi zakazu wypowiedzania umowy. Zadaniem Spółki skoro art. 6 ust. 3 pkt 6 ww. ustawy określa warunki wypowiedzenia umowy, to co do zasady „...dopuszczona jest

możliwość wypowiedzenia umowy przez Przedsiębiorstwo. Również przepis art. 365<sup>1</sup> kodeksu cywilnego dopuszcza możliwość rozwiązania umowy o charakterze ciągłym przez każdą ze stron (...) Pojęcie 'rażącego' naruszenia umowy jest wprawdzie nieostre, ale nie może być przez to uznane za bezprawne. Przepisy prawa często posługują się tego typu terminami w sytuacjach, w których trudno byłoby przewidzieć wszystkie potencjalne możliwe zdarzenia, np. wypowiedzenie z ważnych powodów, czynności przekraczające zwykły zarząd itp.". Spółka podniosła także, iż „nie można mówić o naruszeniu interesu konsumenta, jeżeli rygor w postaci możliwości odstąpienia od umowy zastrzeżony jest tylko na wypadek rażącego jej naruszenia przez tego konsumenta. Trudno byłoby znaleźć uzasadnienie dla tezy, że strona umowy rażąco naruszająca jej postanowienia miałaby być szczególnie chroniona przed rozwiązaniem takiej umowy” (dowód: karta nr 41).

Następnie w ww. piśmie z dnia 1 września 2010 r. Spółka podniosła, że zastrzeżenie możliwości rozwiązania umowy bez okresu wypowiedzenia, z odbiorcami rażąco naruszającymi postanowienia umowy albo odbiorcami, których nieruchomości zostały na podstawie przepisów prawa odcięte od sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, chroni przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed ponoszeniem zbędnych kosztów, związanych np. z utrzymywaniem w gotowości przyłącza wodociągowego lub fragmentów sieci czy utrzymywanie dotychczasowego ciśnienia w sieci. Jednocześnie PWiK Knurów poinformowała, że nie korzystała z prawa do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (dowód: karta nr 42).

Odnosząc się do zarzutu nie zamieszczenia pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, Spółka podniosła w ww. piśmie, iż obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w tym zakresie zostały zamieszczone w regulaminach dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujących na terenie poszczególnych gmin. Jednocześnie Spółka oświadczyła, że „...wprowadzi do treści umów z aktualnymi i przyszłymi Odbiorcami następujące postanowienie:

”Przedsiębiorstwo udostępnia w Biurze Obsługi Klienta informacje dotyczące realizacji usług wodociągowo-kanalizacyjnych, w tym informacje taryfowe. Przedsiębiorstwo w zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorców usług jest obowiązane do:

1. przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji Odbiorców usług;
2. rozpatrywania wniosków lub reklamacji Odbiorców usług w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji;
3. bezzwłocznego usuwania zakłóceń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków spowodowanych awarią sieci;
4. udzielania informacji na żądanie Odbiorców usług w ciągu:
  - a) niezwłocznie – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
  - b) 14 dni – na pisemne skargi i zażalenia,
  - c) 21 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego” (dowód: karta nr 42).

Jednocześnie Spółka oświadczyła w ww. piśmie, że deklaruje opracowanie nowych wzorów umów uwzględniających ww. propozycję zmiany oraz przesłania ich wszystkim odbiorcom z propozycją podpisania nowej umowy.

Następnie w piśmie z dnia 11.10.2010 r. Spółka poinformowała, odpowiadając na wezwanie Prezesa Urzędu z dn. 29.09.2010 r., że przygotowała nowe wzorce umów i wzór aneksu, zawierające postanowienia w zakresie obowiązków Spółki odnośnie standardów i

terminów rozpatrywania zgłaszanych reklamacji. Spółka oświadczyła, iż „...ostateczna treść wzorców umów i aneksów zostanie opracowana niezwłocznie po uzyskaniu Państwa decyzji w sprawie zmiany treści postanowienia umownego, dotyczącego naliczania ilości pobranej wody w przypadku zaboru lub przemieszczenia wodomierza głównego z winy odbiorcy usług (postępowanie antymonopolowe RKT-411-06/10/MZ)” oraz poinformowała, że „Aneksy do aktualnie obowiązujących umów zostaną dostarczone Odbiorcom usług Przedsiębiorstwa bezpośrednio przez inkasentów, bądź, jeżeli okaże się to niemożliwe, zostaną przesłane drogą pocztową. PWiK deklaruje wykonanie przedmiotowej operacji w okresie 3 miesięcy od momentu opracowania ostatecznej treści wzorca aneksu” (dowód: karta nr 49).

W toku przeprowadzonego postępowania Spółka oświadczyła, iż w 2009 roku osiągnęła przychód w wysokości **13 545 513,52 zł** (słownie: trzynaście milionów pięćset czterdzieści pięć tysięcy pięćset trzynaście złotych pięćdziesiąt dwa grosze). Ponadto Spółka oświadczyła, że wysokość osiągniętego przez nią w 2009 roku przychodu z tytułu działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyniosła 11 830 479,24 zł (słownie: jedenaście milionów osiemset trzydzieści tysięcy czterysta siedemdziesiąt dziewięć złotych dwadzieścia cztery grosze). Osiągnięty w 2009 roku przychód Spółki ustalono na podstawie zeznania CIT-8 o wysokości osiągniętego przychodu (poniesionej straty) Spółki za 2009 rok (dowód: karty nr 43-45).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia interesu publicznoprawnego. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowana w interesie publicznym ochrona przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z dn. 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90).

Wymienione w art. 1 cele ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały określone jako równorzędne co sprawia, że praktyki ograniczające konkurencję obejmują nie tylko te, które godzą w konkurencję, ale również te, które – podejmowane przez przedsiębiorców posiadających pozycję dominującą – nie godząc wprost w konkurencję, naruszają interesy uczestników rynku. Praktyki ograniczające konkurencję można zatem podzielić na praktyki antykonkurencyjne, wywierające bezpośredni wpływ na stan lub rozwój konkurencji oraz praktyki eksploatacyjne, których istotą jest uzyskanie korzyści kosztem innych podmiotów, w tym nieprowadzących działalności gospodarczej. W przypadku praktyk eksploatacyjnych bezpośrednim celem lub skutkiem działań przedsiębiorców jest naruszenie przede wszystkim innych niż konkurencyjne interesów uczestników rynku poprzez wykorzystanie przez przedsiębiorców istniejącej nad kontrahentami przewagi.

Nie ulega wątpliwości, że Spółka z racji posiadanej siły rynkowej ma możliwość eksploatawania zajmowanej na rynku pozycji kosztem kontrahentów, w tym podejmowania działań będących przedmiotem postawionych w niniejszym postępowaniu zarzutów. Dla stwierdzenia naruszenia interesu publicznego wystarczające jest natomiast dowolne nadużycie siły rynkowej w relacjach ze słabszymi uczestnikami rynku, albowiem już sam fakt nadużycia

posiadanej na rynku pozycji dominującej narusza interes publiczny<sup>1</sup>. Dla oceny kwestii naruszenia interesu publicznoprawnego istotne jest także to, iż praktyki eksploatacyjne urzeczywistniają się poprzez stosunki umowne, które w okolicznościach przedmiotowej sprawy mają charakter powtarzalny i powszechny. O naruszeniu interesu publicznoprawnego w przedmiotowej sprawie świadczy zatem również fakt, iż objęte zarzutem działanie przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki krąg uczestników rynku. Jest ono skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania. Negatywne skutki wynikające z zakwestionowanych postanowień umownych godzą zatem w szeroki i bliżej nieokreślony krąg podmiotów, wśród których znaczący udział mają konsumenci będący najsłabszymi uczestnikami obrotu gospodarczego. Zachowanie Spółki skutkuje zatem znacznym stopniem zagrożenia interesu publicznoprawnego, co wynika z powszechnego charakteru stosowanych przez PWiK Knurów praktyk.

W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę jej zachowania na rynku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

### Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje

---

<sup>1</sup> E. Modzelewska-Wąchal, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Wydawnictwo Twigger, Warszawa 2002, s. 15.

działalność gospodarczą. W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątplenia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, a więc podmiot prawa odznaczający się wyodrębnieniem organizacyjnym i majątkowym, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### Bezprawność działań

Drugą przesłanką, jaką należy rozważyć w celu udowodnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”<sup>2</sup>.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów<sup>3</sup>. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem<sup>4</sup>.

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”<sup>5</sup>.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego<sup>6</sup>. Dla stwierdzenia bezprawności działania

<sup>2</sup> Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

<sup>3</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

<sup>4</sup> Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

<sup>5</sup> Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

<sup>6</sup> Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).



przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

### Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Trzecią przesłanką, jaką należy wziąć pod uwagę w niniejszej sprawie jest to, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowy interes konsumentów zawarte są natomiast w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „*nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, bezprawność działań przedsiębiorcy i podstawa wydania decyzji zostaną poniżej omówione osobno dla każdego ze stawianych zarzutów.

## Ad I.

W przedmiotowym postępowaniu pierwszy postawiony Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji spółce z o.o. z siedzibą w Knurowie zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy tego, iż we wzorcach „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy o odprowadzanie ścieków” oraz „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lokalu w budynku wielolokalowym”, stosowanych w obrocie z konsumentami, zamieszczono postanowienia o treści: „*W razie rażącego naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień niniejszej umowy oraz w przypadkach, w których zgodnie z przepisami Ustawy, Przedsiębiorstwo uprawnione jest do odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo ma prawo do rozwiązania umowy bez okresu wypowiedzenia*”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### 1. Bezprawność działań przedsiębiorcy

Analizując przesłankę bezprawności kwestionowanego zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych przypadkach można umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone<sup>7</sup>. Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

W ocenie Prezesa Urzędu brzmienie postanowienia umownego, zgodnie z którym umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w razie „*rażącego naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień niniejszej umowy*” (co skutkuje odcięciem dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego) nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej

<sup>7</sup> Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005.

przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego i nie odnoszą się w sposób ogólny do rażącego naruszenia postanowień umowy przez odbiorcę. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne może statuować możliwość przekroczenia przez Spółkę jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach, które nie zostały objęte art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Okoliczności rażącego naruszenia przez konsumenta postanowień umowy są dużo szersze niż wymienione w sposób enumeratywny w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przesłanki pozwalające na odcięcie dostawy wody i wstrzymanie odbioru ścieków. Skoro ustawodawca w treści ww. przepisu przewidział określone sankcje za określone naruszenia, za niedopuszczalne należy uznać, aby Spółka w treści umowy określała sankcje o większej wadze za mniejsze naruszenia. Rażące naruszenie przez odbiorcę postanowień umowy wyrażać się może w postaci uchybień, w stosunku do których nieadekwatne są tak poważne konsekwencje jak wypowiedzenie umowy i wstrzymanie świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Pojęcie „rażącego naruszenia” jest nieostre i stwarza dla odbiorcy usług ryzyko daleko idącej uznaniowości zachowania Spółki, która ma swobodę w zakresie interpretacji tego pojęcia.

Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody, będącym skutkiem rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia jej przez przedsiębiorcę, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadku, w którym PWiK Knurów może odciąć przyłącze wody od sieci, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

## **2. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów**

Zachowanie Spółki godzi w interesy konsumentów, gdyż stosowanie we wzorcu umowy kwestionowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłiby pozbawieni dostarczania wody i odbierania ścieków. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Spółki dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorców umowy, jakimi posługuje się Spółka w obrocie gospodarczym. Są one skierowane do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do korzystania z jego usług, którego to prawa mogą zostać pozbawieni wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

W powyższym kontekście podkreślenia wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich

gospodarstw domowych. Dostęp do wody to podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka<sup>8</sup>. To dodatkowo przesądza o uznaniu, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie PWiK Knurów stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **3. Podstawa wydania decyzji**

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy decyzji, o której mowa w art. 26 nie wydaje się, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W toku postępowania PWiK Knurów ustosunkował się do przedmiotowego zarzutu, podnosząc w piśmie z dnia 1 września 2010 r. argumenty przemawiające za tym, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie nie narusza zbiorowych interesów konsumentów. Spółka nie wprowadziła zmian w stosowanych wzorcach umów ani nie doprowadziła do usunięcia kwestionowanego postanowienia z zawartych i wykonywanych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

## **Ad II.**

Drugi zarzut postawiony Spółce dotyczy tego, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **1. Bezprawność działań przedsiębiorcy**

Analizując przesłankę bezprawności zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Art. 6 ust. 3 tej ustawy zawiera wymogi, jakim powinna odpowiadać treść takich umów. Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, do postanowień takich należą postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy.

W treści umów brak jest postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego. W umowach nie informuje się o formach i terminach, w jakich może być złożona reklamacja, ani o tym, w jakim terminie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do jej rozpatrzenia.

---

<sup>8</sup> Por. wyrok SOKiK z dn. 20 marca 2008 r. (sygn. akt XVII AmA 78/07)

Zgodnie z § 14 ust. 3 umowy zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości należności nie wstrzymuje jej zapłaty, a na podstawie § 14 ust. 4 umowy w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie. Umowa nie zawiera żadnych postanowień określających formę i termin dokonania powyższego zgłoszenia zastrzeżeń do wysokości faktury, ani formy złożenia wniosku o zwrot nadpłaty. Ponadto § 15 ust. 1 umowy przewiduje, że Spółka na wniosek odbiorcy dokonuje urzędowego sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego, a w przypadku, gdy badania nie potwierdzą zgłoszonej przez odbiorcę niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia. Postanowienia umowne w powyższym zakresie oparte są na treści przepisu § 18 ust. 2 i 3 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. Nr 127 poz. 886).

Postanowienia określające szczegółowo tryb postępowania reklamacyjnego i terminy rozpatrywania reklamacji zamieszczono w:

- „Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującym na obszarze Gminy Knurów” (§ 41-42, Rozdział IX),
- „Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującym na terenie Gminy i miasta Czerwionka-Leszczyny” (§ 31-33, Rozdział IX),
- „Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pilchowice” (§ 42, Rozdział VII).

Jak wykazano powyżej, ww. regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków nie stanowią załączników do zawieranych umów, konsumenci mogą je pobrać ze strony internetowej lub zapoznać się z nim w siedzibie przedsiębiorcy.

Spółka jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinien formułować treść umowy w taki sposób, aby nie doprowadzić do sytuacji, w której konsument – z uwagi na fakt, że nie otrzymuje za pośrednictwem umowy pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron – nie jest w stanie korzystać z pełni swoich praw. Podkreślić również należy, iż z punktu widzenia konsumenta kluczowe znaczenie ma prawo do otrzymania usługi o należytej jakości w sposób ciągły i niezawodny, w dalszej zaś kolejności prawo do podejmowania działań w celu wyegzekwowania od dostawcy, aby świadczenie usług realizowane było w sposób należyty. Służyć ma temu właśnie tryb reklamacyjny. Informacja w powyższym zakresie jest dla konsumenta bardzo ważna, bowiem dotyczy możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Informacje dotyczące postępowania reklamacyjnego mają fundamentalne znaczenie dla konsumenta<sup>9</sup>. Są konieczne dla uzyskania przez konsumenta pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków.

Należy zwrócić uwagę, iż w wyroku z dnia 27 października 2005 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 78/04) uznał, że działaniem bezprawnym jest niezamieszczenie w umowie o dostawie wody i odbiorze ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, które wynikają z regulaminu, a które rzutują na dochodzenie przez konsumenta jego praw. W wyroku z dn. 27.05.2009 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 82/08) stwierdził, iż zasady postępowania reklamacyjnego stanowią istotne, ważne informacje z punktu widzenia konsumenta, konieczne do pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków i wobec tego powinny być określone w umowie, stosownie do art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, bez konieczności poszukiwania tych istotnych informacji w innych dokumentach, które nawet nie stanowiły załączników do umów.

---

<sup>9</sup> Uzasadnienie wyroku SOKiK z dn. 15 lipca 2010 r., sygn. akt AmA 28/09.

W uzasadnieniu wyroku z dn. 10.09.2010 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 122/09) stwierdził, iż przepis art. 6 ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę „...został sformułowany przez ustawodawcę w sposób ogólny, lecz zdaniem sądu ta okoliczność nie może zwalniać przedsiębiorcy świadczącego usługi na rzecz konsumentów od obowiązku takiego ustalenia treści umowy, która w maksymalnie szerokim zakresie poinformuje konsumenta o prawach i obowiązkach stron związanych z realizacją objętych umową usług. Takie działanie ma na celu ochronę interesów konsumentów jako słabszej strony stosunku zobowiązaniowego nawiązywanego w wyniku zawarcia umowy z użyciem wzorca umownego (...) Należy podkreślić, że chodzi tu o informacje podstawowe, które umożliwią konsumentowi pełniejsze korzystanie z przysługujących mu praw strony umowy cywilnoprawnej charakteryzującej się równorzędnością stron. Nie dotyczy to informacji o charakterze uniwersalnym, zawartych np. w kodeksie cywilnym (...) Konsument jako równorzędna strona umowy ma prawo do uzyskania w nieskomplikowany sposób rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o przysługujących mu uprawnieniach wynikających z zawartej umowy. Tylko w takiej sytuacji konsument będzie mógł w pełni korzystać z faktu zawarcia umowy z przedsiębiorcą”.

## **2. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów**

W ocenie Prezesa Urzędu zachowanie Spółki godzi w interesy konsumentów. Zaniechanie objęcia treścią umów postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że na podstawie umowy nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążyą w tym zakresie na przedsiębiorcy. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również, że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków. Wprowadzenie do treści umów postanowień informujących, jakie standardy obowiązują w przedmiotowym zakresie przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym. Nałożenie na przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązku podawania w umowach zawieranych z konsumentami informacji na temat ich praw i obowiązków służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy odnośnie przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć skuteczną reklamację, a także odpowiadających im praw i obowiązków dostawców usług. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy. W tym miejscu zauważyć należy, iż Prezes Urzędu nie stawia Spółce zarzutu braku w treści umowy informacji o wszystkich skutkach prawnych jej zawarcia, a jedynie zarzut braku konkretnego zakresu informacji o podstawowym znaczeniu dla konsumenta, które umożliwiają mu pełne korzystanie z przysługujących mu praw i obowiązków.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

## **3. Podstawa wydania decyzji**

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy decyzji, o której mowa w art. 26 nie wydaje się, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku

Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W tym miejscu podkreślić należy, iż przedmiotowa praktyka dotyczy umowy, a nie wzorca umowy. W związku z tym jej zaniechania nie można będzie stwierdzić z chwilą wprowadzenia do obrotu gospodarczego nowego wzorca umowy, ale dopiero z chwilą wyeliminowania z obrotu wszystkich zawartych i wykonywanych umów, to jest przesłania lub dostarczenia w inny sposób do odbiorców usług nowych umów (bądź aneksów do umów). Zaznaczyć należy, iż proponowana przez Spółkę treść nowego postanowienia umownego (str. 5 niniejszej decyzji) nie budzi wątpliwości w zakresie zgodności z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. W toku postępowania ustalono, iż Spółka nie uzupełniła zawartych i wykonywanych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści, których brak kwestionowany jest w przedmiotowym postępowaniu.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

**III.** Stosownie do art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może określić w decyzji uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** w celu zapewnienia wykonania zawartego w niej nakazu.

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił zobowiązać PWiK Knurów do zastosowania środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegających na dokonaniu modyfikacji postanowień znajdujących się w zawartych i wykonywanych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w ten sposób, że z umów zostanie usunięte postanowienie przewidujące możliwość rozwiązania umowy w razie rażącego naruszenia przez odbiorcę usług postanowień umowy, w terminie sześciu miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Określając powyższy termin Prezes Urzędu wziął pod uwagę czasochłonność procesu wymiany (aneksowania) obowiązujących umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, związaną z koniecznością wyjaśniania konsumentom przyczyn zmiany umowy, a także konieczność poniesienia wysiłku organizacyjnego i zaangażowania wielu pracowników<sup>10</sup>. Tak określony termin nie powinien spowodować zbyt dużego wysiłku organizacyjnego dla przedsiębiorcy ani wpłynąć negatywnie na jego funkcjonowanie. Określenie takiego terminu nie powinno skutkować więc obniżeniem jakości usług świadczonych na rzecz konsumentów przez Spółkę.

Celem określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym wszystkie zawarte przez Spółkę z konsumentami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie będą zawierać kwestionowanego postanowienia. Spełnienie nakazu pozwoli na pełne wyeliminowanie nieprawidłowości, a przez to doprowadzi do zrównania sytuacji prawnej konsumentów, którzy obecnie są związani umowami na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, z konsumentami, którzy w przyszłości podpiszą takie umowy, nie zawierające kwestionowanego postanowienia.

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

**IV.** Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, **karę pieniężną** w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia

---

<sup>10</sup> Por. wyrok SOKiK z dn. 27.06.2007 r., sygn. akt XVII AmA 108/06.

kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejszej ustawy.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej<sup>11</sup>. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

W punktach I-II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Knurowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustalając wymiar kar pieniężnych Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okoliczność, iż naruszenia dopuścił się przedsiębiorca o bardzo silnej pozycji rynkowej, działający w warunkach monopolu naturalnego. W związku z tym po stronie konsumentów brak jest możliwości wyboru alternatywnego dostawcy usług, co również wpływa na dotkliwość zakwestionowanych praktyk. Uwzględniono także specyfikę rynku, na jakim doszło do naruszenia konkurencji. Zważono, że usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, których dotyczą stwierdzone naruszenie, należą do usług użyteczności publicznej, które są świadczone w sposób powszechny i które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Stwierdzone naruszenia dotyczą zatem towaru, który należy uznać za niezbędny z punktu widzenia konsumentów, z którego nie mogą oni zrezygnować i którego nie mogą oni zastąpić towarem o częściowej choćby substytucyjności. Jednocześnie wzięto także pod uwagę geograficzny zasięg działania Spółki, który ogranicza terytorialny zasięg oddziaływania przedsiębiorcy do wymiaru lokalnego. Prezes Urzędu wziął pod uwagę także długotrwały okres stosowania stwierdzonych naruszeń, wynikający z ustalenia, że kwestionowane wzorce wprowadzono do obrotu w 2007 i 2008 r.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Spółkę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów mają miejsce na etapie zawierania kontraktu i polegają na mającym wpływ na treść kontraktu naruszeniu przepisów prawa. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowane praktyki wymierzone są we wszystkich konsumentów korzystających z usług Spółki, a zatem mają charakter powszechny.

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk, konieczne stało się wymierzenie dwóch kar pieniężnych.

---

<sup>11</sup> Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 1027.



1. **Pierwsza kara** określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez przedsiębiorcę praktyki naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt. I niniejszej decyzji.

Praktyka ta polega na zamieszczeniu we wzorcach „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy o odprowadzanie ścieków” oraz „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lokalu w budynku wielolokalowym”, stosowanych w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: *„W razie rażącego naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień niniejszej umowy oraz w przypadkach, w których zgodnie z przepisami Ustawy, Przedsiębiorstwo uprawnione jest do odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo ma prawo do rozwiązania umowy bez okresu wypowiedzenia”*, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż umowa o dostarczania wody i odbiór ścieków może zostać rozwiązana w sytuacji nie przewidzianej powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Rozwiązanie umowy jest równoznaczne z zaprzestaniem dostarczania wody lub odbierania ścieków, a więc pozbawia konsumenta dostępu do towaru, korzystanie z którego jest podstawową życiową potrzebą każdego człowieka.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2009 r. Ponieważ w 2009 roku Spółka uzyskała przychód netto w wysokości **13 545 513,52 zł** (słownie: trzynaście milionów pięćset czterdzieści pięć tysięcy pięćset trzynaście złotych pięćdziesiąt dwa grosze) maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi **1354551,35 zł** (słownie: jeden milion trzysta pięćdziesiąt cztery tysiące pięćset pięćdziesiąt jeden złotych trzydzieści pięć groszy).

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,06%** przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009 r., czyli kwotę na poziomie **8127 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności łagodzące ani okoliczności obciążające.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **8127 zł** (słownie złotych: osiem tysięcy sto dwadzieścia siedem). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,06% przychodu** uzyskanego przez PWiK Knurów w 2009 r. i stanowiąca około **0,6% maksymalnego wymiaru kary** przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV ppkt. 1 sentencji niniejszej decyzji.

**2. Druga kara** określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Knurowie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Praktyka ta polega na nie zamieszczaniu w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż nie są oni informowani o całości ciążących na nich obowiązków oraz uprawnieniach i obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Oceniając charakter stwierdzonych naruszeń zwrócono uwagę, iż niemożność zapoznania się w treści umowy z całokształtem uprawnień i obowiązków związanych z kwestiami, o jakich mowa w treści postawionych w niniejszej sprawie zarzutów, może prowadzić do niekorzystania przez konsumentów z niektórych przysługujących im uprawnień, niewykonania spoczywających na nich obowiązków z narażeniem się na sankcje, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług odpowiednich zachowań.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2009 r. Ponieważ w 2009 roku Spółka uzyskała przychód netto w wysokości **13 545 513,52 zł** (słownie: trzynaście milionów pięćset czterdzieści pięć tysięcy pięćset trzynaście złotych pięćdziesiąt dwa grosze) maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi **1354551,35 zł** (słownie: jeden milion trzysta pięćdziesiąt cztery tysiące pięćset pięćdziesiąt jeden złotych trzydzieści pięć groszy).

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,05%** przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009 r., czyli kwotę na poziomie **6773 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest pozytywna reakcja na wszczęcie postępowania przez Prezesa Urzędu, polegająca na podjęciu działań mających na celu zaprzestanie praktyk, jakkolwiek nie stanowiących zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z czym kwotę bazową należy zmniejszyć o **20%**, to jest do kwoty **5418 zł**. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **5418 zł** (słownie złotych: pięć tysięcy czterysta osiemnaście). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,04% przychodu** uzyskanego przez Spółkę w 2009 r. i stanowiąca około **0,4% maksymalnego wymiaru kary** przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych PWiK Knurów. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV ppkt. 2 sentencji niniejszej decyzji.

**Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Karę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.**

V. Stosownie do art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punktach I-II niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego przeciwko Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji spółce z o.o. z siedzibą w Knurowie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwalająca na obciążenie Spółki kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w kwocie 22 zł związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć PWiK Knurów kosztami postępowania w wysokości **22 zł** (słownie: dwadzieścia dwa złote).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

**Koszty niniejszego postępowania, na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie V niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury  
Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów w Katowicach  
Maciej Fragsztajn