

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 23.10.2006r.

RKT-61-13/06/MI

DECYZJA Nr RKT – 73/2006

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080; Dz.U. z 2006r. Nr 157, poz. 1119) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu w dniu 29.12.2005r. postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Chorzowsko – Świętochłowickiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 41-500 Chorzów, ul. Składowa 1,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 23a ust. 1 tej ustawy **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** bezprawne działania Chorzowsko – Świętochłowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie polegające na:

1. zamieszczeniu w zawieranych z konsumentami *umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* postanowienia przewidującego, że *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie otrzymanej faktury VAT w terminie do 25 dnia miesiąca następnego po miesiącu, którego faktura dotyczy*, co stanowi naruszenie § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. 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);
2. zawieraniu z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, których treści stoją w sprzeczności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006r. Nr 123, poz. 858) w ten sposób, iż:
 - a. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 tejże ustawy, stanowiącym o wymogu podawania informacji o sposobie i terminach wzajemnych rozliczeń, nie zawierają postanowień dotyczących trybu i terminów, w jakich może nastąpić zwrot uiszczonej przez konsumenta nadpłaty;
 - b. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy, stanowiącym o wymogu podawania informacji o prawach i obowiązkach stron umowy, nie zawierają postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji;

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 23a ust. 1 tej ustawy **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** bezprawne działanie Chorzowsko – Świętochłowickiego Przedsiębiorstwa

Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie polegające na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, wbrew 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) stanowiącym o wymogu podawania informacji o prawach i obowiązkach stron umowy, nie zamieszczono postanowień dotyczących uprawnień odbiorców usług w zakresie możliwości żądania upustu należności w przypadku dostaw wody o obniżonej jakości i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 28 czerwca 2006r.**

III. Na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w celu zapewnienia wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, **określa się** Chorzowsko – Świętochłowickiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie, **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, polegające na zamieszczeniu w treści zarówno wszystkich dotychczas zawartych, jak i wszystkich nowo zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*:

- postanowień regulujących termin płatności za pobrane usługi w sposób zgodny z § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. 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) postanowień informujących o długości okresów obrachunkowych, w jakich dokonywane są rozliczenia za pobrane usługi,
- postanowień informujących o sposobach i terminie zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty;
- postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji;

niezwłocznie po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji w przypadku umów nowo zawieranych, zaś w przypadku umów dotychczas zawartych i wykonywanych – w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

IV. Na podstawie art. 72 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 75 tej ustawy, postanawia się obciążyć Chorzowsko – Świętochłowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie kosztami przeprowadzonego postępowania i zobowiązać w/w przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 75 PLN (słownie złotych: siedemdziesiąt pięć).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Organem Antymonopolowym”) zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Chorzowsko – Świętochłowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie (zwanego dalej „ChŚPWik Chorzów” lub „Spółką”) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwaney też dalej „ustawą antymonopolową”). W toku postępowania zbadano warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez ChŚPWik Chorzów z konsumentami w oparciu o wykorzystywany w obrocie konsumenckim wzorzec umowny. Ponieważ analiza treści w/w dokumentów dała podstawy do przyjęcia, że w przedmiotowej sprawie mogło dojść do

naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 29.12.2005r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało z urzędu przeciwko ChŚPWik Chorzów postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karta nr 1). Przedsiębiorcy postawiono zarzuty naruszenia art. 23a ust. 1 w/w ustawy poprzez podejmowanie bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na zawieraniu z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treści mogą stać w sprzeczności z:

1. § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257) w ten sposób, że zawierają postanowienie przewidujące, iż *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzenie ścieków na podstawie otrzymanej faktury VAT w terminie do 25 dnia miesiąca następnego po miesiącu, którego faktura dotyczy;*
2. przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006r. Nr 123, poz. 858) w ten sposób, że:
 - a. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 tejże ustawy, stanowiącym o wymogu podawania informacji o terminie i sposobach wzajemnych rozliczeń, nie zawierają postanowień dotyczących trybu i terminów, w jakich może nastąpić zwrot uiszczonej przez konsumenta nadpłaty,
 - b. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy nie zawierają wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym:
 - obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji,
 - uprawnień odbiorców usług w zakresie możliwości żądania upustu należności w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości.

Odpowiadając na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ChŚPWik Chorzów nie skorzystało z możliwości ustosunkowania się do postawionych zarzutów.

W toku postępowania Organ Antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Chorzowsko – Świętochłowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”). Spółka działa na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach pod numerem 0000197406, zgodnie z którym przedmiotem jej działalności jest między innymi działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody i odprowadzanie ścieków (karty nr 9-11). Usługi w powyższym zakresie ChŚPWik świadczy na obszarze Gmin Chorzów i Świętochłowice (karta nr 5).

W ramach prowadzonej działalności usługowej ChŚPWik Chorzów, stosownie do art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, zawiera z odbiorcami usług umowy, na podstawie których odbywa się dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków. Ustalono, że w powyższym zakresie Spółka w obrocie konsumenckim posługuje się wzorcem *umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (karty nr 54-59), który wykorzystywany jest w przypadku dostarczania do konsumenta wody z sieci wodociągowej ChŚPWik oraz odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorcy, jak również w przypadku świadczenia usługi w zakresie tylko dostawy wody lub tylko w zakresie odbioru ścieków (karta nr 51).

Przedmiotowy wzorzec znajduje zastosowanie przy zawieraniu umów z konsumentami od dnia 01.12.2003r. (karta nr 5). Na jego podstawie zawarte zostały – jak podała Spółka w piśmie z dnia 13.02.2006r. – [...] umowy konsumentami (karta nr 263). Natomiast ogólna liczba

odbiorców, na rzecz których ChŚPWİK świadczy usługi za zakresu dostarczania wody i odprowadzania ścieków to [...], w tym [...] konsumentów (karta nr 259). Fakt, iż w/w wzorzec umowy rzeczywiście stosowany jest w obrocie potwierdzają zgromadzone w toku postępowania przykładowe umowy zawarte na jego podstawie przez ChŚPWİK z konsumentami: *Umowa Nr 402/2004 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z dnia 27 września 2004r.* (karty nr 32-38) oraz *Umowa Nr 667/2005 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z dnia 9 grudnia 2005r.* (karty nr 67-73).

Ustalono, że w § 20 umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami przez ChŚPWİK Chorzów z wykorzystaniem wzorca umownego, o którym mowa powyżej zawarte jest postanowienie w brzmieniu: *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie otrzymanej faktury VAT w terminie do 25 dnia miesiąca, następnego po miesiącu, którego faktura dotyczy pod rygorem naliczania odsetek za zwłokę.* Ustalono także, że umowy nie zawierają postanowień informujących o tym, w jakim trybie i w jakich terminach nastąpić może zwrot uiszczonej przez konsumentów nadpłaty. W ich treści brak jest również zapisów dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów rozpatrywania reklamacji dotyczących jakości i ilości świadczonych usług oraz informacji na temat przysługujących konsumentom uprawnień do żądania upustu należności w przypadku, gdy dostarczana woda nie spełnia wymogów jakościowych.

W toku przeprowadzonego postępowania ustalono również, iż w dacie jego wszczęcia na terenie działalności ChŚPWİK Chorzów obowiązywał *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze gmin Chorzowa i Świętochłowic* stanowiący załącznik do Uchwały Nr 6 Zgromadzenia Samorządowego Chorzowsko – Świętochłowickiego Związku Wodociągów i Kanalizacji z dnia 6 listopada 2002r. (karty nr 14-23). W związku z wejściem w życie nowelizacji ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków¹ powyższy *Regulamin* został zastąpiony *Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gmin Chorzów i Świętochłowice* uwzględniającym zmiany w przepisach prawa wynikające z w/w ustawy, wprowadzonym na mocy Uchwały Nr 1/2006 Zgromadzenia Samorządowego Chorzowsko – Świętochłowickiego Związku Wodociągów i Kanalizacji z dnia 20 kwietnia 2006r. (karty nr 287-296). Został on opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego z dnia 13 czerwca 2006r. Nr 70, poz. 2000 i wszedł w życie w terminie 14 dni od daty publikacji (karta nr 301).

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gmin Chorzów i Świętochłowice nie stanowi załącznika do zawieranych z konsumentami przez ChŚPWİK Chorzów umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Z treścią *Regulaminu* konsumenci mogą zapoznać się w siedzibie Spółki, w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej przedsiębiorcy: www.chspwik.pl (karta nr 259).

Organ Antymonopolowy zważył, co następuje.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego,

¹ Ustawa z dnia 22 kwietnia 2005 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 85, poz. 729).

naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych.

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- zachowanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności,
- zachowanie powyższe musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem lub, gdy nie dopełnia ciążącego na nim obowiązku. Druga przesłanka niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest natomiast spełniona wówczas, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni bowiem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym; znajduje zastosowanie wówczas, gdy określone zachowanie dotyka nieokreślonej z góry liczby podmiotów.

Stosownie do przepisu art. 4 pkt 11 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o *konsumencie*, należy przez to rozumieć konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.). Stosowną definicję w tym zakresie zawiera przepis art. 22¹ K.c., zgodnie z którym *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*.

I.1. W przedmiotowej sprawie Chorzowsko – Świętochłowickiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, polegających na posługiwaniu się w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowieniem, zgodnie z którym *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie otrzymanej faktury VAT w terminie do 25 dnia miesiąca następnego po miesiącu, którego faktura dotyczy*, co mogło stanowić naruszenie § 17 ust. 1 obowiązującego w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257). Z uwagi na fakt, że brzmienie powołanego jako podstawa przedmiotowego naruszenia przepisu uległo zmianie w związku z wejściem w życie w dniu 16 sierpnia 2006r. rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. o tożsamej nazwie i tożsamym zakresie regulacji (Dz.U. Nr 127, poz. 886), zakwestionowany warunek umowny należy rozpatryć w świetle aktualnie obowiązującego przepisu regulującego warunki płatności za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wprowadzonego na mocy w/w rozporządzenia.

Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków zastąpiło poprzednio obowiązujące w tym zakresie rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002r. i ma na celu kontynuację unormowania zawartego w tym akcie prawnym między innymi w zakresie warunków

prowadzenia rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków. Obydwa rozporządzenia regulują między innymi kwestie związane z terminami płatności za usługi wodociągowe i kanalizacyjne, a § 17 ust. 1 obecnie obowiązującego rozporządzenia jest odzwierciedleniem i normuje ten sam zakres, co § 17 ust. 1 rozporządzenia poprzednio obowiązującego. Obydwa rozporządzenia wydane zostały również na podstawie tych samych przepisów prawnych. W omawianym kontekście jest to art. 27 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowiącym, że minister właściwy ds. gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej wydaje rozporządzenie określające warunki prowadzenia rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Aktualnie obowiązującym aktem prawnym określającym warunki prowadzenia rozliczeń z tytułu dostarczania wody i odprowadzania ścieków wydanym na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jest zatem rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. 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), które weszło w życie w dniu 16 sierpnia 2006r. Przepis zawarty w § 17 ust. 1 tego rozporządzenia stanowi, iż *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.*

W dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów obowiązywało natomiast w powyższym zakresie rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257). § 17 ust. 1 przedmiotowego rozporządzenia przewidywał, że *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia.*

Stosownie do § 17 ust. 1 aktualnie obowiązującego rozporządzenia w sprawie określania taryf, termin zapłaty za usługi z zakresu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków określony w fakturze powinien wynosić co najmniej 14 dni licząc od dnia jej „wysłania lub dostarczenia w inny sposób” konsumentowi. Minimalny obowiązek, jaki przepis ten nakłada na przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne to wysłanie faktury konsumentowi nie później niż 14 dni przed terminem płatności wskazanym w rachunku. W zawieranych z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ChŚPWik Chorzów posługuje się natomiast postanowieniem przewidującym, iż *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzanie ścieków (...) do 25 dnia miesiąca następnego po miesiącu, którego faktura dotyczy.* Przedmiotowe postanowienie umowne nakłada na konsumentów obowiązek uregulowania należności w sztywno określonym w fakturze terminie niezależnie od tego, kiedy faktura zostanie im wysłana lub doręczona. Jednocześnie z treści umowy nie wynika, kiedy przedsiębiorca zobowiązuje się wysłać faktury konsumentom. Rozwiązanie przyjęte w analizowanym postanowieniu umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków daje zatem przedsiębiorcy prawo do wysyłania rachunków w dowolnym czasie, skutkiem czego uprawnienia konsumentów wynikające z rozporządzenia w sprawie określania taryf mogą nie być respektowane. W/w zapis umowy nie gwarantuje bowiem, że dostawca usług wyśle (lub doręczy w inny sposób) fakturę w terminie wynikającym z rozporządzenia w sprawie określania taryf. Na jego podstawie faktura może zostać przesłana konsumentowi w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą płatności podaną na rachunku, co świadczy o tym, że posługiwanie się w treści zawieranych umów kwestionowanym postanowieniem umownym nosi znamiona bezprawności.

Analizując treść zakwestionowanego postanowienia umownego z punktu widzenia § 17 ust. 1 poprzednio obowiązującego rozporządzenia w sprawie określania taryf należy stwierdzić,

iż brzmienie tego przepisu również nie znajdowało odzwierciedlenia w zawieranych z konsumentami umowach o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków. Przepis ten określał termin płatności za usługi wodociągowe i kanalizacyjne jako 14 dni od daty dostarczenia faktury konsumentowi. Zobowiązywał tym samym przedsiębiorcę do doręczenia faktury konsumentowi najpóźniej w 14 dniu przed datą płatności wskazaną w rachunku. Stosowany przez Spółkę zapis umowny stanowiący, że zapłata powinna nastąpić do 25 dnia miesiąca następnego po miesiącu, którego faktura dotyczy nie zawiera zapewnienia, iż konsument otrzyma rachunek w odpowiednim czasie, co świadczy o bezprawności tego postanowienia umownego również z punktu widzenia § 17 ust. 1 poprzednio obowiązującego rozporządzenia w sprawie określania taryf.

W analizowanym przypadku to przedsiębiorca samodzielnie ustala datę, od której rozpoczyna się bieg terminu na uiszczenie należności przez konsumenta, jak również sam decyduje o dacie wysłania (doręczenia) faktury konsumentowi. W dużej mierze od przedsiębiorcy zależy zatem, jaki czas będzie przysługiwał konsumentom na uiszczenie należności. Może zaistnieć sytuacja, że w wyniku wysłania faktury w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą płatności, przysługujący konsumentom czas na uiszczenie należności będzie na tyle krótki, że konsument nawet przy dochowaniu należytej staranności nie będzie w stanie uiścić należności w terminie określonym w umowie. W skrajnych przypadkach faktura może zostać doręczona konsumentom nawet po terminie płatności. Należy w omawianym kontekście zwrócić uwagę na okoliczność, iż zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 454 § 1 Kodeksu cywilnego, za datę dokonania zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek bankowy przedsiębiorcy. Część konsumentów uiszczając należność za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dokonuje wpłaty w placówkach bankowych lub pocztowych, co wiąże się z tym, iż od momentu dokonania wpłaty do momentu uznania rachunku bankowego dostawcy usług upływa określony okres czasu związany z realizacją polecenia przelewu. Powyższe okoliczności dodatkowo przemawiają za tym, aby tryb doręczenia faktury oraz termin na uiszczenie należności został uregulowany w umowie w taki sposób, aby zapewnić, że faktura zostanie wysłana konsumentowi w terminie 14 dni przed datą płatności. Wówczas dokonując zapłaty na poczcie lub w banku, konsument będzie w stanie dochować terminu wskazanego na fakturze. Te same argumenty pozostają również aktualne w odniesieniu do analizy kwestionowanego zapisu w świetle przepisów poprzednio obowiązującego rozporządzenia w sprawie określania taryf.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż przepisy dotyczące terminu zapłaty należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki zawarte w § 17 ust. 1 zarówno aktualnie, jak i poprzednio obowiązującego rozporządzenia w sprawie określania taryf, nie znajdują odzwierciedlenia w brzmieniu zakwestionowanego postanowienia *umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*. Analizowany warunek umowny stoi zatem w sprzeczności z § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. w sprawie określania taryf (...), a do dnia 16 sierpnia 2006r. (tj. do dnia wejścia w życie w/w rozporządzenia) stał w sprzeczności z odpowiednikiem przedmiotowego przepisu zawartym w § 17 ust. 1 poprzednio obowiązującego rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002r. w sprawie określania taryf (...). Z powyższego wynika, iż działanie ChŚPWik Chorzów polegające na stosowaniu w zawieranych z konsumentami umowach zapisu przewidującego, iż *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzanie ścieków (...) w terminie do 25 dnia każdego miesiąca następnego po miesiącu, którego faktura dotyczy* obarczone jest cechą bezprawności w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przedmiotowy zapis umowny nie gwarantuje bowiem konsumentom co najmniej wysłania faktury przez usługodawcę na 14 dni przed terminem płatności. Powyższe okoliczności wskazują na to, iż została spełniona pierwsza z przesłanek (bezprawność zachowania przedsiębiorcy) niezbędnych do wykazania, iż ChŚPWik Chorzów stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy podnieść również, iż zakwestionowane w toku niniejszego postępowania zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności niezależnie od tego, jak w praktyce odbywa się doręczanie faktur konsumentom. Bez znaczenia dla oceny, czy w przedmiotowej sprawie doszło do naruszenia § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf pozostaje okoliczność, czy w rzeczywistości faktury wysyłane są do odbiorców w odpowiednim czasie. Mając bowiem na względzie, iż na podstawie umowy Spółka może arbitralnie ustalać termin, w którym dokonywać będzie wysyłki faktur nie można w żadnym wypadku wykluczyć sytuacji, że nastąpi to z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa. Dla rozstrzygnięcia przedmiotowej sprawy nie jest zatem istotne to, jak w rzeczywistości postępuje przedsiębiorca i czy wysyłanie faktur odbywa się zgodnie z prawem. Istotne jest, iż w oparciu o treść zawieranych w obrocie konsumenckim umów dostawca zastrzega sobie możliwość działania z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa, w wyniku czego zagrożone są interesy najsłabszej grupy uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dla bytu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie jest konieczne bowiem wystąpienie na rynku skutków działań sprzecznych z przepisami prawa; już sama możliwość ich wystąpienia uzasadnia uruchomienie ustawowych sankcji przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Wynika to wprost z treści art. 1 ust. 2 tejże ustawy, zgodnie z którym jej reżimowi podlegają nie tylko praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, które wywoływały lub aktualnie wywołują skutki na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, ale również praktyki, które choćby tylko hipotetycznie mogą wywoływać takie skutki.

Powyżej wykazano, że kwestionowane zachowanie ChŚPWIK Chorzów jest zachowaniem bezprawnym. Dla stwierdzenia, że w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności dowiedzenie, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów.

Rozpatrując przedmiotową kwestię należy podnieść, że z brzmienia zakwestionowanego w ramach rozpatrywanego zarzutu postanowienia umownego wynika, iż wyłącznie w gestii ChŚPWIK Chorzów pozostaje kwestia daty wysłania lub doręczenia rachunku konsumentowi. W umowach brak jest jakichkolwiek gwarancji dla konsumentów, że wysyłka faktur nastąpi w terminie co najmniej 14 dni przed datą płatności. Termin wysłania faktury ma bezpośrednie przełożenie na to, jaki czas będzie przysługiwał konsumentom na dokonanie płatności. Dlatego okoliczność, iż na podstawie umowy to przedsiębiorca ustala początek biegu terminu na zapłacenie należności świadczy o tym, że w przedmiotowej sprawie zagrożone są ekonomiczne interesy konsumentów. Działanie przedsiębiorcy może bowiem doprowadzić do sytuacji, iż konsumenci, nie z własnej winy, nie będą w stanie terminowo wywiązać się z obowiązku płatności na rzecz dostawcy. To z kolei wiąże się z możliwością obciążenia ich odsetkami ustawowymi za opóźnienie w zapłacie; zgodnie z treścią analizowanych umów konsument ma obowiązek uiścić fakturę terminowo pod rygorem naliczania odsetek za zwłokę. Wprowadzenie do treści umów postanowienia przewidującego, że termin płatności upływa 25 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy faktura, może prowadzić zatem do obciążenia konsumentów nieuzasadnionymi odsetkami za zwłokę w płatności w przypadku, gdy nie dokonają zapłaty w terminie, a faktura wysłana zostanie w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą wskazaną na rachunku. Bezpośrednią konsekwencją posługiwania się w treści zawieranych umów kwestionowanym postanowieniem jest możliwość powstania po stronie konsumentów negatywnych skutków o charakterze finansowym. Opisana praktyka ChŚPWIK Chorzów godzi zatem w ekonomiczne interesy konsumentów.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż praktyka ChŚPWIK Chorzów polegająca na zamieszczeniu w umowach zawieranych z konsumentami postanowienia, zgodnie z którym *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie otrzymanej faktury VAT w terminie do 25 dnia miesiąca następnego po miesiącu, którego faktura dotyczy*, nosi znamiona bezprawności oraz godzi w interesy konsumentów.

I.2.a. W przedmiotowej sprawie Chorzowsko – Świętochłowickiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, polegających na zawieraniu z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treści mogą stać w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w ten sposób, iż nie zawierają postanowień określających tryb i terminy, w jakich może nastąpić zwrot uiszczonej przez konsumenta nadpłaty.

Aby stwierdzić, że przedsiębiorca stosuje praktykę opisaną w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej należy wykazać, że kwestionowane zachowanie przedsiębiorcy jest bezprawne.

Aktem prawnym określającym zasady i warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków jest ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Zgodnie z art. 6 ust. 1 tej ustawy 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. Umowa, o której mowa powyżej, zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zawierać powinna m.in. postanowienia dotyczące *sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń*. Szczegółowe uregulowania odnośnie przedmiotowych kwestii zawarte są natomiast w wydawanym przez ministra właściwego do spraw gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę rozporządzeniu wykonawczym do w/w ustawy określającym warunki prowadzenia rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków. Ponadto, stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie sposobu wzajemnych rozliczeń określa obowiązujący na terenie danej gminy *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, którego postanowienia wiążą strony umowy o dostawę wody i odbiór ścieków na podstawie art. 19 ust. 1 w/w ustawy.

§ 17 ust. 4 i 5 aktualnie obowiązującego rozporządzenia wydanego na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę tj. rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. w sprawie określania taryf (...) stanowi, iż *Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymują jej zapłaty. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie*. Tożsame brzmienie miały postanowienia zawarte w § 17 ust. 2 i 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie określania taryf (...) obowiązującego do dnia 16 sierpnia 2006r. Również § 11 ust. 3 aktualnie obowiązującego na obszarze gmin Chorzów i Świętochłowice *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzanie ścieków* przewiduje, że *W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego wniosku w tej sprawie* (karta nr 290).

Zawierane przez ChŚPWik Chorzów w obrocie konsumenckim umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie zawierają postanowień informujących o zasadach rozliczeń wynikających z § 17 ust. 5 aktualnie obowiązującego rozporządzenia w sprawie określania taryf (...) oraz § 11 ust. 3 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Konsument na podstawie umowy nie dowiaduje się zatem, jakie przysługują mu prawa oraz jakie obowiązki ciąży na dostawcy usług w związku z rozliczeniem stwierdzonej nadpłaty. Brak w treści umowy informacji, iż w razie powstania nadpłaty konsument może zaliczyć ją na poczet przyszłych należności lub zażądać jej zwrotu w terminie 14 dni od daty złożenia w tej sprawie stosownego wniosku, świadczy o tym, że w treści zawieranych przez ChŚPWik Chorzów w obrocie konsumenckim umów nie określono wszystkich postanowień, do zamieszczenia których

obliguje art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę tj. postanowień dotyczących sposobów i terminów wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy. W konsekwencji konsument nie otrzymuje kompletnej informacji o wszystkich elementach łączącego go z dostawcą usług stosunku zobowiązaniowego w zakresie tak zasadniczych z punktu widzenia należytego wykonania umowy kwestii, jak warunki prowadzenia wzajemnych rozliczeń. W opinii Organu Antymonopolowego okoliczność ta świadczy o naruszeniu przez ChŚPWIK Chorzów art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Skoro bowiem przepis ten nakłada na dostawcę usług obowiązek zamieszczenia w umowie postanowień normujących kwestie odnoszące się do sposobów i terminów rozliczeń, a część uregulowań w tym zakresie – związana z trybem rozliczania nadpłat – znajduje się w rozporządzeniu wykonawczym do przedmiotowej ustawy oraz w treści *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, to konsument w momencie zawierania umowy powinien mieć możliwość zapoznania się z tymi postanowieniami. Pogląd taki, uwarunkowany art. 384 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego znajduje oparcie w konieczności zapewnienia konsumentowi wiedzy o wszystkich warunkach umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić, w celu maksymalnego zabezpieczenia jego interesów tak, aby konsument mógł w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki nie narażając się na sankcje, a także domagać się od profesjonalisty odpowiedniego zachowania. Jeżeli zatem przepisy wykonawcze do ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i *Regulamin dostarczania wody i odprowadzanie ścieków* obowiązujący na obszarze działalności Spółki precyzuje tryb i terminy rozliczania uiszczonej przez konsumenta nadpłaty przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne, mając na uwadze wymagania zawarte art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, powinno doprecyzować przedmiotowe kwestie w treści umowy. W związku z powyższym stwierdzić należy, iż niezamieszczenie przez ChŚPWIK Chorzów w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zapisów dotyczących trybu i terminów, w jakich nastąpić może zwrot uiszczonej przez konsumenta nadpłaty nosi znamiona bezprawności.

Zaniechanie zamieszczenia w umowach przedmiotowych regulacji powoduje, że konsumenci nie otrzymują pełnej informacji w zakresie tych warunków umowy, które mają z ich punktu widzenia kluczowe znaczenie, dotyczą bowiem praw i obowiązków stron umowy związanych z prowadzeniem wzajemnych rozliczeń. Brak w umowie zapisów regulujących tryb zwrotu nadpłaconych kwot w istotny sposób utrudnia realizację przez konsumenta jego uprawnień; niewątpliwie godzi bowiem w interesy konsumentów nieświadomość tego, w jaki – jasno określony przepisami prawa – sposób mogą dysponować własnymi środkami finansowymi. Jest to dla konsumentów tym bardziej istotne, iż spoczywa na nich obowiązek terminowego regulowania faktur również w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do ich wysokości (o czym stanowi § 20 ust. 3 umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez ChŚPWIK). Konsument ma więc obowiązek uiścić należność w terminie niezależnie od faktu wniesienia reklamacji w sprawie wysokości wystawionego rachunku, co dodatkowo przemawia za tym, iż powinien on mieć możliwość ustalenia na podstawie umowy, jakie są możliwe sposoby rozliczenia ewentualnie stwierdzonej nadpłaty, która może powstać np. z winy przedsiębiorcy i być wynikiem zapłacenia przez konsumenta faktury o zawyżonej wysokości, a zgłoszona w tym względzie reklamacja zostanie przez dostawcę pozytywnie rozpatrzona.

Treść zapisu rozporządzenia w sprawie określania taryf mówiącego o sposobie rozliczania nadpłat wskazuje na to, iż został on skonstruowany w taki sposób, aby w możliwie optymalny sposób zabezpieczyć interesy konsumenta jako słabszej strony stosunku zobowiązaniowego. Jednakże okoliczność, iż konsument nie dowiaduje się, że w zakresie wzajemnych rozliczeń z dostawcą usług przysługują mu określone prawa, może prowadzić do pewnych nadużyć ze strony tego drugiego. Przedsiębiorstwo może nie dotrzymać przewidzianego w rozporządzeniu 14 – dniowego terminu na zwrot uiszczonej nadpłaty, zaś konsumenci nieświadomi istniejących

w tym zakresie standardów nie będą egzekwować od profesjonalisty właściwego zachowania. Konsumenty mogą także nie posiadać wiedzy, iż po złożeniu stosownego wniosku mogą zażądać zwrotu nadpłaconych kwot, w związku z czym nie skorzystają w ogóle z tej możliwości. Niezamieszczenie w umowie postanowień dotyczących trybu zwrotu nadpłaty może spowodować, że do swobodnego uznania dostawcy usług pozostanie kwestia zadysponowania środkami z tego tytułu, podczas gdy to konsument powinien decydować o tym, co zamierza zrobić z własnymi środkami pieniężnymi. W skrajnych przypadkach, jeżeli kwoty nadpłat są wysokie, informacja o tym, w jaki sposób konsumenci mogą nimi zadysponować może mieć znaczenie nawet z punktu widzenia planowania przez gospodarstwa domowe wydatków w danym okresie czasu.

Nieuregulowanie w umowie kwestii związanych z rozliczaniem nadpłat jest zatem równoznaczne z tym, że konsument nie dowiaduje się o części przysługujących mu praw, o wymaganiach jakie musi spełnić, jak również o obowiązkach ciążyących na dostawcy usług w omawianym zakresie. Doprowadzić to może do sytuacji, że nieświadomy ich istnienia konsument nie będzie korzystał ze swoich uprawnień oraz wymagał od profesjonalisty określonego zachowania. Dlatego też zakwestionowana praktyka Spółki godzi w interesy konsumentów; może bowiem wiązać się z negatywnymi konsekwencjami po ich stronie wynikającymi z faktu niepełnej znajomości warunków umowy w zakresie prowadzenia rozliczeń za świadczone usługi.

Zdaniem Organu Antymonopolowego zaniechanie zamieszczenia w umowach stosownych postanowień informujących konsumentów o tym, na jakich zasadach i w jakim terminie może nastąpić zwrot nadpłaconych sum jest zatem działaniem bezprawnym z punktu widzenia art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i narusza interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej i wyczerpującej informacji na temat warunków rozliczeń z tytułu umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

I.2.b. Kolejną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, której stosowanie zarzucono ChŚPWik Chorzów w przedmiotowym postępowaniu, jest zawieranie z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami ustawy o zbiorowym odprowadzaniu ścieków w ten sposób, iż wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 te same ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego związanych z terminami rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług określa między innymi *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy. Stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 7) w/w ustawy *Regulamin* określa prawa i obowiązki dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie standardów obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposobów załatwiania reklamacji.

Stosownie do § 30 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, jaki obowiązywał w gminach Chorzów i Świętochłowice w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania *Przedsiębiorstwo winno reagować niezwłocznie na zgłoszone reklamacje nie dłużej jednak niż w ciągu 2 dni*. Kwestie dotyczące sposobów załatwiania reklamacji normuje również *Regulamin* aktualnie obowiązujący na terenie działalności ChŚPWik Chorzów. § 24 ust. 1 – 6 tego *Regulaminu* stanowi, że: *1) Odbiorcy usług mają prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo, w szczególności co do ilości i*

jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. 2) Reklamacje zgłaszane być mogą w formie pisemnej lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa. 3) Reklamacje są ewidencjonowane w rejestrze reklamacji. Reklamacja wniesiona osobiście jest potwierdzana przez zgłaszającego. 4) Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, lecz w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji. Postanowienia § 23 ustępy 3-4 stosuje się odpowiednio. 5) Reklamacja powinna zawierać: a) imię i nazwisko (...) zgłaszającego; b) przedmiot reklamacji; c) przedstawienie okoliczności faktycznych i prawnych uzasadniających reklamację; d) zgłaszane żądanie; e) numer i datę umowy; f) podpis zgłaszającego – w razie zgłaszania reklamacji pisemnej. 6) Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać: a) powołanie podstawy prawnej; b) rozstrzygnięcie, tj. uwzględnienie lub odmowę uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem; c) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie; d) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo z określeniem zajmowanego przez niego stanowiska. Postanowienia zawarte w § 23 ust. 3 i 4 Regulaminu, o których mowa w treści cytowanego powyżej § 24 ust. 4 dotyczą natomiast standardów udzielania informacji odbiorcom usług. Przewidują one, że informacje udzielane są w terminie 14 dni roboczych, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń w okresie dłuższym niż termin wskazany powyżej, przedsiębiorstwo przed upływem tego terminu, zawiadamia o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

Postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* w sposób wyraźny określają więc, w jakich terminach przedsiębiorstwo jest zobowiązane podjąć działania w związku z reklamacjami konsumenckimi dotyczącymi jakości i ilości świadczonych usług oraz jakie są standardy udzielania odpowiedzi na zgłoszone reklamacje. Cytowane zapisy nakładają na profesjonalistę ściśle określone obowiązki w tym zakresie, które mają na celu stworzenie konsumentowi odpowiednich warunków dochodzenia roszczeń w celu zapewnienia należytej realizacji usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ChŚPWik Chorzów nie zamieściło postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji wynikających z w/w przepisów *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. W obrocie konsumenckim zachodzi natomiast, jak już podniesiono, potrzeba doręczenia wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z odpowiednimi postanowieniami *Regulaminu*, co wynika, z uwarunkowanej przez art. 384 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego konieczności zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się ze wszystkimi elementami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić w celu maksymalnego zabezpieczenia jego interesów. Jeżeli zatem *Regulamin* zawiera postanowienia dotyczące obowiązków dostawcy w zakresie sposobów i terminów załatwiania reklamacji, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, mając na uwadze wymagania zawarte art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, powinno doprecyzować przedmiotowe kwestie w treści umowy. Niezamieszczenie w treści umów kwestii związanych ze standardami załatwiania reklamacji jest równoznaczne z tym, że umowy nie informują konsumentów o wszystkich, wynikających z *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, prawach i obowiązkach stron umowy. Zaniechanie zamieszczenia w umowie przedmiotowych postanowień jest zatem działaniem bezprawnym i stanowi przejaw naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spełniona została zatem pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Niezamieszczenie w umowie odpowiednich postanowień dotyczących standardów rozpatrywania reklamacji przez dostawcę usług spowodować może po stronie konsumentów

negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążyą w tym zakresie na profesjonalście. 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 nałożonych mocą *Regulaminu* obowiązków. Wprowadzenie do treści umów zapisów informujących, że dostawca usług ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jej zgłoszenia przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich praw, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą.

Jak wykazano powyżej zachowania ChŚPWik Chorzów zakwestionowane w pkt I niniejszej decyzji, a polegające na:

- stosowaniu w treści zawieranych z konsumentami umów postanowienia, zgodnie z którym odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzanie ścieków do 25 dnia miesiąca następnego po miesiącu, którego faktura dotyczy,
- niezamieszczeniu w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień określających terminy i tryb zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty,
- niezamieszczeniu w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,

obarczone są cechą bezprawności, gdyż stoją w sprzeczności z – odpowiednio – § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa w sprawie określania taryf oraz art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Opisane praktyki godzą również w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej, wyczerpującej i prawdziwej informacji na temat wszystkich warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków tak, aby konsumenci mogli w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje, a także wymagać od dostawcy usług odpowiednich standardów zachowania. Zaniechanie wprowadzenia do umowy odpowiednich klauzul dotyczących wzajemnych rozliczeń oraz praw i obowiązków stron umowy oraz zamieszczenie w umowach postanowień umożliwiających dostawcy postępowanie niezgodne z prawem, sytuuje umowę jako jednostronnie korzystną i godzącą w interesy najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci.

Należy podkreślić, iż z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całością uprawnień odbiorcy wynikających z zawartej umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wynika, iż z powodu niepełnej ich znajomości z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy, uciążliwe, a nawet niemożliwe może okazać się dochodzenie przez konsumenta jego praw. Niepodawanie kompletnej informacji o warunkach wzajemnych rozliczeń, a także o obowiązkach przedsiębiorcy, może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalście wymuszają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Z kolei stosowanie w umowach bezprawnych zapisów dotyczących terminu płatności spowodować może po stronie konsumentów wymierne negatywne skutki finansowe.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy dowiedziono zatem, że analizowane zachowania przedsiębiorcy są bezprawne oraz godzą w interesy konsumentów. W celu stwierdzenia stosowania przez ChŚPWik Chorzów praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności wykazanie, że zachowania te godzą w interesy konsumentów jako zbiorowości.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni zatem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W niniejszej sprawie ingerencja Organu Antymonopolowego jest uzasadniona, albowiem służy ochronie tak pojętych interesów konsumentów. Opisane zachowania ChŚPWik Chorzów dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Antykonsumenckie ostrze stosowanych praktyk wymierzone jest bowiem we 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, jak również w jej potencjalnych odbiorców, będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do otrzymania w treści umów pełnej, wyczerpującej, prawdziwej i zgodnej z prawem informacji na temat wszystkich warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że zachowania Chorzowsko – Świętochłowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Chorzowie będące przedmiotem omawianych zarzutów, godzą w zbiorowe interesy konsumentów, a więc druga z przesłanek niezbędnych do stwierdzenia naruszenia przez w/w przedsiębiorcę art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej została spełniona. W przedmiotowej sprawie zaistniały zatem łącznie obydwie przesłanki konieczne do uznania zachowań przedsiębiorcy za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów – bezprawność działania i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I.1., I.2.a. i I.2.b. sentencji niniejszej decyzji.

II. W przedmiotowej sprawie Chorzowsko – Świętochłowickiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Chorzowie postanowiono zarzut naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej poprzez zawieranie z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w których treści – wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – nie określono wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym uprawnień odbiorców usług w zakresie możliwości żądania upustu należności w przypadku dostaw wody o nieodpowiedniej jakości.

Art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nakłada na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne obowiązek zamieszczenia w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących *praw i obowiązków stron umowy*. Jak podniesiono we wcześniejszej części decyzji prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorców usług uregulowane są między innymi w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, którego postanowienia – w tym postanowienia dotyczące wymogów, jakim odpowiadać powinna treść zawieranych z odbiorcami usług umów – wiążą ChŚPWik na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. § 31 *Regulaminu*, jaki obowiązywał w gminach Chorzów i Świętochłowice w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania, zamieszczony w Rozdziale VI *Regulaminu* pt. *Obsługa i prawa odbiorcy usług*, przewidywał, że *W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ*

Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczonej wody, Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie.

Cytowany przepis wyraźnie mówi o tym, że konsumenci mogą żądać obniżenia należności w razie stwierdzenia dostarczenia wody o nienależytej jakości oraz przewiduje, że zasady ustalania upustów powinna określać treść umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. W zawieranych przez ChŚPWik Chorzów umowach o dostawę wody i odprowadzanie ścieków brak jest jakichkolwiek informacji o tym, że w przypadku dostawy wody o nieodpowiedniej jakości, odbiorca usług ma prawo wystąpić do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego o przyznanie upustu należności. W umowach nie zamieszczono zatem kompletnej informacji o wszystkich przysługujących konsumentom uprawnieniach wynikających z *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, co stoi w sprzeczności z powołanym przepisem art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Jeżeli bowiem *Regulamin* przewiduje wprost, że w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków mają znaleźć się postanowienia określające zasady przyznawania upustów jakościowych, niedopełnienie tego wymogu przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne stanowi naruszenie prawa. Została zatem spełniona pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia, że ChŚPWik stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów tj. bezprawność zachowania przedsiębiorcy. Dla stwierdzenia naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy wykazać również, że kwestionowane zachowanie narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Umowy zawierane przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne powinny w sposób prawidłowy regulować wszelkie aspekty ich współpracy z konsumentami. Przejawiać się to powinno w ukształtowaniu wzajemnych relacji w sposób pełny (bez pominięcia wszystkich kwestii wymagających regulacji) oraz równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słuszych interesów. Zaniechanie wprowadzenia do treści zawieranych z konsumentami umów odpowiednich klauzul odnośnie praw odbiorców do domagania się bonifikaty w razie dostaw wody o pogorszonej jakości identyfikuje umowę jako jednostronnie korzystną, gdyż powoduje, że nieświadomi co do pełni swoich praw konsumenci nie będą korzystać z przysługujących im w omawianym zakresie przywilejów. Z tego względu kwestionowane zachowanie ChŚPWik Chorzów zakwalifikować należy jako utrudnianie konsumentom skutecznego dochodzenia przez nich przysługujących im praw, co jest tym bardziej naganne, że skarżony przedsiębiorca działa w warunkach monopolu naturalnego, w związku z czym dysponuje siłą rynkową pozwalającą na arbitralne ustalanie treści zawieranych z konsumentami umów nawet jeżeli są one w obiektywny sposób nierównoprawne.

Należy podkreślić, iż prawo odbiorcy do domagania się upustu jakościowego stanowi o istocie zasady ekwiwalentności świadczeń stron umowy wzajemnej, zgodnie z którą zapłata przysługuje przedsiębiorcy proporcjonalnie do jakości i ilości dostarczonej usługi. Upust stanowi więc dopełnienie niepełnego świadczenia dostawcy poprzez odpowiednie obniżenie wartości świadczenia pieniężnego w celu przywrócenia ekwiwalentności świadczeń stron w umowie wzajemnej. Wprowadzenie do treści umów zapisów przewidujących możliwość adekwatnego do zaistniałych okoliczności obniżenia opłat za wodę będzie dla konsumentów stanowiło gwarancję zachowania ekwiwalentności świadczeń stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Zaniechanie zamieszczenia w umowie zapisów dotyczących upustów jakościowych może doprowadzić do tego, że odbiorcy nie będą domagać się przyznania obniżenia należności, zaś dostawca usług będzie miał możliwość pobierania opłat za wodę złej jakości w wysokości ustalonej dla dostaw wody spełniającej wymogi jakościowe, a więc z naruszeniem wspomnianej zasady ekwiwalentności świadczeń. Analizowane zachowanie Spółki prowadzić może zatem również do naruszenia ekonomicznych interesów konsumentów.

Podsumowując należy stwierdzić, iż niezamieszczenie w umowach postanowień dotyczących upustów jakościowych godzi w interesy konsumentów, gdyż pozbawia ich

możliwości zapoznania się z całokształtem warunków umowy w zakresie przysługujących im praw. W efekcie stwarza to konsumentom niekorzystne warunki dochodzenia roszczeń i skutkować może po stronie najsłabszych uczestników rynku negatywnymi konsekwencjami o charakterze finansowym.

Opisane zaniechanie po stronie ChŚPWIK Chorzów godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości. Wymierzone jest bowiem we wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jak również we wszystkich potencjalnych odbiorców usług świadczonych przez Spółkę. Dotyka zatem nieokreślonego z góry kręgu podmiotów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, ogólnospołecznego, o którym mowa w art. 1 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, rozumianego tutaj jako prawo wszystkich konsumentów, którzy zawarli z ChŚPWIK umowy o dostawę wody i odprowadzania ścieków do uzyskania pełnej informacji o wszystkich przysługujących im prawach wynikających z zawartej umowy. W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że działanie Chorzowsko – Świętochłowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a więc druga przesłanka niezbędna do stwierdzenia naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej została spełniona.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy zaistniały zatem kumulatywnie obydwaj warunki, których spełnienie niezbędne jest do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kwestionowane zachowanie ChŚPWIK Chorzów jest bowiem bezprawne i godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości.

W okolicznościach sprawy odnoszących się do omawianego zarzutu zachodzą ponadto przesłanki pozwalające na stwierdzenie zaniechania stosowania opisanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów z dniem 28.06.2006 r. W tym dniu wszedł bowiem w życie na terenie Gmin Chorzów i Świętochłowice nowy *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony na mocy Uchwały nr 1/2006 Zgromadzenia Samorządowego Chorzowsko – Świętochłowickiego Związku Wodociągów i Kanalizacji z dnia 20 kwietnia 2006r. W jego postanowieniach brak jest zapisu przyznającego odbiorcom prawo do domagania się upustu jakościowego w przypadku dostarczania wody o nienależytej jakości. Wobec tego nieaktualny jest również wymóg, aby taki zapis znalazł się w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Należy podkreślić jednak, iż brak w treści *Regulaminu* odpowiedniego postanowienia regulującego prawa konsumentów w omawianym zakresie nie świadczy o tym, że konsumentom nie przysługuje prawo do żądania obniżenia należności w przypadku dostaw wody niespełniających norm jakościowych. Prawo takie wynika bezpośrednio z przepisów art. 560 § 1 i 3 kodeksu cywilnego dotyczących możliwości żądania obniżenia ceny rzeczy dotkniętej wadą.

W przedmiotowej sprawie zastosowanie znajduje zatem art. 23e ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a tej ustawy wydaje się decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

III. Zgodnie z art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Organ Antymonopolowy może określić w decyzji środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania zawartego w niej nakazu. Jako środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, określono w przedmiotowej sprawie zamieszczenie w treści zarówno wszystkich dotychczas zawartych, jak i

wszystkich nowo zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*:

- postanowień regulujących termin płatności za pobrane usługi w sposób zgodny z § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. 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) postanowień informujących o długości okresów obrotowych, w jakich dokonywane są rozliczenia za pobrane usługi,
- postanowień informujących o sposobach i terminie zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty;
- postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

Powyższe zmiany powinny zostać wprowadzone do treści umów nowo zawieranych z konsumentami niezwłocznie po dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji, natomiast w przypadku umów zawartych i wykonywanych – w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji. Celem określenia na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym z wszystkimi konsumentami zawarte zostaną umowy, których treść – w zakresie dotyczącym terminów płatności – będzie zgodna z § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunkach rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz w sposób wyczerpujący informować będzie o wszystkich elementach umowy wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę związanych z terminami wzajemnych rozliczeń oraz prawami i obowiązkami stron umowy.

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

IV. Stosownie do treści art. 72 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Organ Antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów w/w ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 75 ustawy antymonopolowej, Organ Antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Postępowanie przeciwko Chorzowsko – Świętochłowickiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I i II sentencji niniejszej decyzji uznał zasadność wszystkich postawionych przedsiębiorcy zarzutów i stwierdził naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego są wydatki w wysokości 75 PLN związane z korespondencją ze skarżonym przedsiębiorcą. W związku z tym postanowiono obciążyć ChŚPWIK Chorzów kosztami przeprowadzonego postępowania w kwocie 75 PLN (słownie złotych: siedemdziesiąt pięć).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania 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.

Na postanowienie o kosztach zawarte w punkcie IV niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego przysługuje 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.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kodeksu postępowania cywilnego – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral