

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 27.10.2006r.

RKT-61-07/06/MI

DECYZJA Nr RKT – 76/2006

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 09.11.2005r. i rozszerzonego z urzędu w dniu 27.04.2006r. postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Gminie Lubliniec, ul. Paderewskiego 5, 42-700 Lubliniec,

– 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 Gminy Lubliniec polegające na zawieraniu z konsumentami przez Zakład Gospodarki Komunalnej, Lokalowej i Ciepłownictwa w Lublińcu 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:
 1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3) tejże ustawy, stanowiącym o wymogu informowania o prawach i obowiązkach strony umowy, nie określają:
 - a. obowiązków dostawcy usług odnośnie sposobu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług,
 - b. obowiązków dostawcy usług na wypadek odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę, o których mowa w art. 8 ust. 2 i 3 w/w ustawy,
 2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 6) tejże ustawy, stanowiącym o wymogu informowania o odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, nie określają wszystkich wynikających z art. 8 ust. 1 w/w ustawy okoliczności, uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez odbiorcę,
 3. wbrew art. 8 ust. 1 tejże ustawy, *Umowy Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowy Nr .../DWS/... na odprowadzenie ścieków komunalnych oraz Umowy Nr .../TW/L/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z lokalu w budynku wielolokalowym* przewidują, że naruszenie przez konsumenta postanowień zawartych w – odpowiednio – § 7, 9 i 11 *Umów Nr .../DW/2/...*, § 7 *Umów Nr .../DWS/...* oraz § 5, 9 i 11 *Umów Nr .../TW/L/...* uprawnia usługodawcę do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia i powoduje odcięcie dostaw wody i zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego,

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II. 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** Gminie Lubliniec **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, polegające na zamieszczeniu w treści zarówno wszystkich nowo zawieranych, jak i wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków następujących postanowień:

- postanowień informujących o obowiązkach dostawcy usług w zakresie sposobu i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji dotyczących jakości i ilości świadczonych usług,
- postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego związanych z odcięciem dostawy wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w art. 8 ust. 2 i 3 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);
- postanowień informujących o uprawnieniach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie możliwości odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego o treści zgodnej z art. 8 ust. 1 ustawy o z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006r. Nr 123, poz. 858),

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

III. Na podstawie art. 72 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 75 tej ustawy, postanawia się obciążyć Gminę Lubliniec kosztami przeprowadzonego postępowania i zobowiązać w/w przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 77 PLN (słownie złotych: siedemdziesiąt siedem).

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 Zarządu Gospodarki Komunalnej, Lokalowej i Ciepłownictwa w Lublińcu (zwanego dalej „ZGKLiC Lubliniec” lub „Zarządem”) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej też dalej „ustawą antymonopolową”). W toku przedmiotowego postępowania poddano analizie pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami prawa warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez ZGKLiC Lubliniec z konsumentami w oparciu o wykorzystywane w obrocie gospodarczym wzorce umowne. Ustalono również, że ZGKLiC w Lublińcu jest jednostką organizacyjną Gminy Lubliniec nieposiadającą osobowości prawnej, działającą w formie zakładu budżetowego użyteczności publicznej świadczącego usługi komunalne (karty nr 6-10).

Ponieważ analiza informacji i dokumentów zgromadzonych w toku w/w postępowania wyjaśniającego dała podstawy do przyjęcia, iż w przedmiotowej sprawie mogło dojść do naruszenia przez Gminę Lubliniec przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 09.11.2005r. Postanowieniem Nr 1 zostało wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karta nr 1). Gminie postawiono zarzut naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez podejmowanie bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy

konsumentów polegających na zawieraniu z konsumentami *Umów Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz *Umów Nr .../DWS/... na odprowadzanie ścieków komunalnych*, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”) w ten sposób, że:

1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejsze ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym:
 - obowiązków dostawcy usług odnośnie sposobu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług,
 - obowiązków dostawcy usług na wypadek odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę,
2. wbrew art. 8 ust. 1 tejsze ustawy przewidują, że naruszenie przez konsumenta postanowień zawartych w § 7, 9 i 11 *Umów Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz § 7 *Umowy Nr .../DWS/... na odprowadzanie ścieków komunalnych* uprawnia usługodawcę do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia i powoduje odcięcie dostaw wody i zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego.

Ponieważ w toku postępowania ustalono, że Gmina Lubliniec wprowadziła do obrotu nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treść również może stać w sprzeczności z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, konieczne stało się rozszerzenie niniejszego postępowania z zakresie przedmiotowym, co nastąpiło na mocy Postanowienia Nr 3 z dnia 27.04.2006r. (karta nr 118). Jako, że zarzuty postawione Gminie Lubliniec w treści w/w Postanowienia Nr 1 z dnia 09.11.2005r. nie odnosiły się do treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych na podstawie nowo wprowadzonych wzorców umownych, Gminie postawiono dodatkowe zarzuty naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, wyrażającego się w podejmowaniu bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na zawieraniu z konsumentami przez Zakład Gospodarki Komunalnej, Lokalowej i Ciepłownictwa w Lublińcu *Umów Nr .../TW/L/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z lokalu w budynku wielolokalowym*, *Umów Nr .../TW-2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz *Umów Nr .../TW-3/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków w ten sposób, że:

1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejsze ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym:
 - sposobu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług,
 - obowiązków przedsiębiorstwa na wypadek odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę,
2. wbrew art. 8 ust. 1 tejsze ustawy *Umowy Nr .../TW/L/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z lokalu w budynku wielolokalowym* przewidują, że naruszenie przez konsumenta postanowień zawartych w § 5, 9, 11 tych umów uprawnia usługodawcę do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia oraz powoduje odcięcie dostawy wody,
3. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 6 tejsze ustawy nie zawierają wszystkich postanowień dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy poprzez nieokreślenie wszystkich okoliczności uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez odbiorcę, o których mowa w art. 8 ust. 1 w/w ustawy.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Gmina Lubliniec ustosunkowując się do pierwszego z postawionych zarzutów podniosła, że kwestię sposobu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji regulują umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Stanowią one, że *Odbiorca może domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności za pobraną wodę w razie udowodnienia zawinionego dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości oraz o ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody*, który to zapis daje zdaniem Gminy konsumentowi uprawnienia do dochodzenia swoich praw w przypadku nienależytego wykonania usługi. Natomiast sposób i terminy załatwiania reklamacji dotyczących jakości i ilości świadczonych usług normuje § 31 *Regulaminu dostarczenia wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego w Gminie Lubliniec, który jest aktem prawa miejscowego i podlega publikacji w sposób zwyczajowo przyjęty (karta nr 40). Dodatkowo, w odpowiedzi na zawiadomienie o rozszerzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Gmina podniosła, iż art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowi wprawdzie, że umowa o dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron, jednakże nie wyszczególnia ich rodzaju. Zawierane przez Gminę umowy określają prawa i obowiązki odbiorcy i dostawcy usług, a w odniesieniu do kwestii nie objętych treścią umowy odsyłają między innymi do *Regulaminu dostarczenia wody i odprowadzania ścieków* (karta nr 122).

Odnosnie zarzutu niezamieszczenia w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień informujących o obowiązkach, jakich dopełnić musi dostawca usług w przypadku odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego Gmina wskazała, że umowy odsyłają w tym zakresie do przepisów ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, gdzie w art. 8 ust. 2 unormowane zostały przedmiotowe zagadnienia. Gmina podała także, w przypadku uruchomienia procedury odcięcia dostawy wody lub odbioru ścieków, odbiorcy usług każdorazowo informowani są o tym zamiarze na 20 dni przed planowanym wstrzymaniem świadczenia usług. Gmina przedstawiła również wzór takiego zawiadomienia (karta nr 57) oraz poinformowała, że w zdecydowanej większości takich przypadków dochodzi do polubownego załatwienia problemu (karta nr 41).

Ustosunkowując się do trzeciego postanowionego w Postanowieniu Nr 1 z dnia 09.11.2006r. zarzutu Gmina Lubliniec wskazała, że zakwestionowane w jego ramach postanowienia umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowią uszczegółowienie art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, którego naruszenie zarzucono przedsiębiorcy w przedmiotowym przypadku. Jeżeli chodzi o umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Gmina zadeklarowała wyeliminowanie zakwestionowanego zapisu z ich treści, natomiast w odniesieniu do umów na odprowadzanie ścieków komunalnych wyraziła stanowisko, że wymienione w tych umowach okoliczności uprawniające dostawcę do zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego stanowią w całości konkretyzację art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i nie stoją w sprzeczności z w/w przepisem (karta nr 40). W odniesieniu do analogicznego zarzutu postawionego Postanowieniu Nr 3 z dnia 27.04.2006r. Gmina wskazała ponadto, że postanowienia umowne zakwestionowane w ramach przedmiotowego zarzutu mieszczą się w zakresie swobody kontraktowej stron, co znalazło potwierdzenie w licznych orzecznictwie sądowym (karta nr 122).

W toku postępowania Organ Antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Na terenie Gminy Lubliniec działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzi Gmina Lubliniec za pośrednictwem swojej jednostki organizacyjnej – Zarządu Gospodarki Komunalnej, Lokalowej i Ciepłownictwa w Lublińcu (karty nr 6-7). Zarząd działa na podstawie Uchwały Nr 222/XXVII/2000 Rady

Miejskiej w Lublińcu z dnia 30.11.2000r. wprowadzającej Statut ZGKLiC będący załącznikiem do przedmiotowej uchwały (karty nr 8-10). Stosownie do § 2 ust. 1 Statutu, ZGKLiC jest zakładem budżetowym użyteczności publicznej, nie posiadającym osobowości prawnej, świadczącym usługi komunalne (karta nr 8). Przedmiotem działania ZGKLiC jest – zgodnie z § 4 ust. 1 pkt 3) Statutu – dostarczanie wody pitnej gospodarstwom domowym, odbiorcom przemysłowym i innym odbiorcom oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków (karta nr 8 verte).

W ramach prowadzonej działalności usługowej polegającej na dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków Gmina Lubliniec za pośrednictwem ZGKLiC w Lublińcu zawiera z odbiorcami usług na podstawie art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (...) umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Ustalono, że w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania Gmina posługiwała się w przedmiotowym zakresie następującymi wzorcami umownymi:

- wzorcem *Umowy Nr .../TW-2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* stosowanym względem konsumentów – właścicieli nieruchomości, do których doprowadzana jest woda (karty nr 47-48 verte), wprowadzonym do obrotu w dniu 01.10.2005r. (karta nr 75),
- wzorcem *Umowy Nr .../TW-3/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (karty nr 45-46 verte) stosowanym przy zawieraniu umów z właścicielami nieruchomości, do których doprowadzana jest woda przy udziale najemców (dzierżawców) tych nieruchomości, wprowadzonym do obrotu gospodarczego w dniu 01.10.2005r. (karta nr 75);
- wzorcem *Umowy Nr .../TW/L/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z lokalu w budynku wielolokalowym* (karty nr 43-44 verte) wprowadzonym do obrotu w dniu 30.11.2005r. (karta nr 75);
- wzorcem *Umowy Nr .../DWS/... na odprowadzanie ścieków komunalnych* (karty nr 18-19 verte) wprowadzonym do obrotu w marcu 2003 roku (karta nr 75).

W piśmie datowanym na dzień 23 marca 2006r. Gmina oświadczyła, że na podstawie przedmiotowych wzorców zawartych zostało z konsumentami [...] umów, przy czym usługi z zakresu dostarczania wody i odprowadzania ścieków Gmina świadczy na rzecz [...] odbiorców. W toku postępowania Gmina podała ponadto, że wzorce te są wykorzystywane tylko w odniesieniu do nowo przyłączanych odbiorców, natomiast nie jest prowadzona przy ich użyciu wymiana umów wstecz (karty nr 75, 111). Na potwierdzenie, iż wzorce, o których mowa powyżej faktycznie stosowane są w obrocie gospodarczym Gmina przedstawiła przykładowe umowy zawarte z konsumentami na ich podstawie:

- *Umowę Nr 2366/TW-2/05 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z dnia 16.11.2005r.* (karty nr 51-53 verte);
- *Umowę Nr 7/TW/L/05 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z lokalu w budynku wielolokalowym z dnia 30.11.2005r.* (karty nr 90-91 verte);
- *Umowę Nr 2371/TW-3 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z dnia 23.11.2005r.* (karty nr 92-93);
- *Umowę Nr 2435/TW-2/-6 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z dnia 15.02.2006r.* (karty nr 94-95);
- *Umowę Nr 70/DWS/04 na odprowadzanie ścieków komunalnych z dnia 02.07.2004r.* (karty nr 35-36 verte);
- *Umowę Nr 79/DWS/03 na odprowadzanie ścieków komunalnych z dnia 16.11.2005r.* (karty nr 54-56);
- *Umowę Nr 74/DWS/03 na odprowadzanie ścieków komunalnych z dnia 17.02.2005r.* (karty nr 96-97 verte);
- *Umowę Nr 75/DWS/03 na odprowadzanie ścieków komunalnych z dnia 01.03.2005r.* (karty nr 98-99 verte);

- *Umowę Nr 76/DWS/03 na odprowadzanie ścieków komunalnych z dnia 01.07.2005r. (karty nr 100-101 verte);*
- *Umowę Nr 80 DWS/03 na odprowadzanie ścieków komunalnych z dnia 24.01.2006r. (karty nr 88-89 verte).*

W toku postępowania ustalono również, iż we wcześniejszym okresie, tj. przed wprowadzeniem do obrotu wzorców, w oparciu o które zawarte zostały przedmiotowe umowy, Gmina w odniesieniu do konsumentów – właścicieli nieruchomości, do których doprowadzana jest woda posługiwała się wzorcem *Umowy Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (karty nr 13-14 verte) wykorzystywanym w obrocie od grudnia 2002 r. (karta nr 18). Na jego podstawie zawartych zostało [...] umów, z czego [...] % to umowy zawarte z konsumentami (karta nr 75). Fakt, iż przedmiotowy wzorzec był wykorzystywany w obrocie konsumenckim potwierdza *Umowa Nr 2093/DW/2/04 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* z dnia 13.10.2004r. (karty nr 32-33 verte) przedstawiona przez Gminę w toku postępowania.

Ustalono, że w treści wszystkich umów zawieranych zarówno w oparciu o aktualnie, jak i poprzednio wykorzystywane w obrocie konsumenckim wzorce umowne brak jest postanowień informujących o obowiązkach dostawcy usług w zakresie sposobu i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług. Zawierane przez Gminę umowy nie zawierają również postanowień dotyczących obowiązków, jakich dopełnić musi przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, które zamierza dokonać bądź dokonało odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego względem konsumentów niedotrzymujących warunków umowy, o czym stanowi art. 8 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Ustalono ponadto, że w treści *Umów Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, czyli umów zawieranych na podstawie wzorca umownego poprzednio wykorzystywanego przez Gminę Lubliniec w obrocie konsumenckim, zawarte jest w § 17 ust. 3 i 5 postanowienie przewidujące, że naruszenie przez Odbiorcę usług § 7, 9 i 11 tychże umów uprawnia dostawcę usług do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia oraz do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 7 ust. 1 pkt 1 – 9 przedmiotowych umów, którego naruszenie zgodnie z w/w zapisem umownym, powoduje wstrzymanie świadczenia usług wodociągowych i kanalizacyjnych, zawiera postanowienia dotyczące obowiązków odbiorcy usług. Zapis ten stanowi, że *Odbiorca usług zobowiązuje się do: 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i urządzeń kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie; 2) natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii posiadanych przez Odbiorcę usług instalacji i przyłączy mających wpływ na wskazania wodomierza głównego oraz inne urządzenia przedsiębiorstwa; 3) niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego instalacji oraz urządzeń należących do Przedsiębiorstwa, a w szczególności wodomierza głównego i jego usytuowania; 4) wydzielenia i utrzymania w należytym stanie pomieszczenia na zainstalowanie wodomierza głównego zabezpieczającego wodomierz przez uszkodzeniem lub zaborem; 5) Udostępnienia Przedsiębiorstwu swobodnego dostępu do pomieszczenia wodomierzowego celem dokonania odczytu wodomierza głównego lub jego wymiany; 6) zapewnienia Przedsiębiorstwu możliwości wykonania niezbędnych napraw urządzeń należących do Przedsiębiorstwa; 7) pokrycia kosztów wymiany wodomierza głównego powstałych w wyniku nie zabezpieczenia go przed działaniem warunków atmosferycznych albo uszkodzeniami mechanicznymi oraz kosztów zainstalowania wodomierza głównego w przypadku jego kradzieży, zerwania plomb; 8) zainstalowania i utrzymania antyskażeniowych zaworów zwrotnych zgodnie z obowiązującymi Polskimi Normami; 9) nie odprowadzania do urządzeń przedsiębiorstwa: a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn,*

drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet, jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym; b) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych; c) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, korbidu, trójnitrotoluenu; d) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru; e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszzonek; f) niezdezynfekowanych ścieków ze szpitali, sanatoriów oraz zakładów weterynaryjnych; g) innych substancji, które wskutek swojego składu chemicznego lub temperatury mogłyby uszkodzić urządzenia kanalizacyjne Przedsiębiorstwa, powodować zagrożenie pożarowe lub wybuchowe, oddziaływać szkodliwie na bezpieczeństwo i zdrowie osób obsługujących lub powodować zagrożenie środowiska naturalnego.

§ 9 przedmiotowych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi z kolei, że Odbiorca usług zobowiązuje się pokryć Przedsiębiorstwu koszty powstałe na skutek: 1) samowolnego wykonania podłączeń lub rozbudowy instalacji z naruszeniem obowiązujących norm i przepisów, b) używania wody do innych celów niż określone w § 2 ust. 2 umowy; c) interwencji służb pogotowia wod. – kan. w przypadku uszkodzeń instalacji i przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy usług.

§ 11 przedmiotowych umów zawiera postanowienie o następującym brzmieniu: Odbiorca zobowiązuje się do udostępnienia uprawnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa, po uprzednim okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, dokonania odczytu wskazań, dokonania badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo.

Postanowienia o analogicznej treści zawierają również Umowy Nr .../DWS/... na odprowadzanie ścieków komunalnych. Przewidują one, że naruszenie przez odbiorcę usług postanowień zawartych w § 7 tych umów uprawnia Przedsiębiorstwo do odstąpienia od umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia oraz zamknięcie dopływu ścieków w studni rewizyjnej stanowiącej granicę eksploatacji (stanowi o tym § 15 ust. 3 i 5 umów na odprowadzanie ścieków komunalnych). Postanowienia zawarte w § 7 ust. 1 pkt 1 – 3 przedmiotowych umów stanowią natomiast, że odbiorca usług zobowiązuje się do: 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie, 2) natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii posiadanych przez Dostawcę instalacji mających wpływ na jakość odprowadzanych ścieków, 3) utrzymania w należyłym stanie przepływomierza ścieków/wodomierza, tj. zgodnie z wymogami przepisów o urządzeniach pomiarowych oraz zabezpieczenia ich przed zaborem. Natomiast pkt 4 ust. 1 § 7 umów na odprowadzanie ścieków komunalnych zakazuje odbiorcom usług odprowadzania do urządzeń Przedsiębiorstwa ścieków o stanie i składzie niezgodnym z wymogami odpowiednich przepisów. Treść tego zapisu odpowiada treści cytowanego powyżej § 7 ust. 1 pkt 9 Umów Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Również postanowienia § 16 ust. 3 i 5 Umów Nr .../TW/L/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z lokalu w budynku wielolokalowym upoważniają dostawcę usług do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku naruszenia przez konsumenta § 5, 9, 11 przedmiotowych umów. § 5 tych umów obejmuje zapisy dotyczące obowiązków odbiorcy usług, a jego treść pokrywa się co do zasady z treścią powołanego wyżej analogicznego zapisu zawartego § 7 Umów Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. § 5 ust. 1 pkt 1 – 5 umów zawieranych z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielokolalowych stanowi zatem, iż Odbiorca usług zobowiązuje się do: 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji wod. – kan. oraz zabudowy i

utrzymania wodomierza lokalowego; 2) natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii posiadanych przez Odbiorcę usług instalacji mających wpływ na wskazania wodomierza głównego bądź wodomierza lokalowego; 3) niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego instalacji oraz urządzeń nie będących w jego posiadaniu, a w szczególności wodomierza głównego i jego usytuowania oraz wodomierza lokalowego; 4) wydzielenia i utrzymania w należyтым stanie pomieszczenia na zainstalowanie wodomierza lokalowego zabezpieczającego wodomierz przed uszkodzeniem lub zaborem; 5) umożliwienia Przedsiębiorstwu swobodnego dostępu do pomieszczenia celem dokonania odczytu wodomierza lokalowego. § 5 ust. 1 pkt 6 zobowiązuje natomiast odbiorcę do nieodprowadzania do urządzeń i instalacji budynku ścieków o składzie niezgodnym z obowiązującymi przepisami.

Treść § 9 Umów Nr ...TW/L/... zawieranych z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, którego naruszenie przez Odbiorcę usług także stanowi przesłankę do wstrzymania dostaw wody i odbioru ścieków, w całości pokrywa się z treścią cytowanego powyżej § 9 Umów Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Podobnie treść § 11 Umów Nr .../TW/L/..., który dotyczy obowiązków odbiorcy w zakresie umożliwienia dostawcy usług przeprowadzania kontroli, odpowiada treści § 11 umów Nr ...TW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

W toku przeprowadzonego postępowania ustalono również, iż w dacie jego wszczęcia na obszarze Gminy Lubliniec obowiązywał *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiący załącznik do Uchwały Nr 411/XLVIII/02 Rady Miejskiej w Lublińcu z dnia 30 sierpnia 2002 r. (karty nr 21-27). W związku z wejściem w życie nowelizacji ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków¹ został on zastąpiony nowym *Regulaminem* uwzględniającym zmiany w przepisach prawa wynikające z w/w ustawy. Obecnie na terenie Gminy Lubliniec obowiązuje zatem *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony na mocy Uchwały Nr 463/L/06 Rady Miejskiej w Lublińcu z dnia 25 stycznia 2006r. opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego z dnia 15 marca 2006r. Nr 30, poz. 896, który wszedł w życie dnia 30 marca 2006r. (karty nr 111-116).

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków nie stanowi załącznika do zawieranych z konsumentami przez Gminę Lubliniec umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Konsumenty mają prawo do bezpłatnego zapoznania się z treścią *Regulaminu* w siedzibie Urzędu Gminy, gdzie jego tekst wywieszony jest na tablicy ogłoszeń. Ponadto egzemplarzem *Regulaminu* dysponują inkasenci zbierający opłaty za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków (karta nr 41).

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, 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

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).

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 ciężącego 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.a. W przedmiotowej sprawie Gminie Lubliniec 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 3 ustawy o zbiorowym odprowadzaniu ścieków w ten sposób, iż nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków dostawcy usług w zakresie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji.

Aktem prawnym określającym zasady i warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków jest ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. 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, stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3) w/w ustawy, zawierać powinna postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług określa natomiast między innymi *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy, którego postanowienia wiążą strony umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 7) tej 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 w/w przepisu, *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, jaki obowiązywał w gminie Lubliniec w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania w § 31 ust. 1 – 3 stanowił, że:

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa. Listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez zarząd przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

Kwestie związane ze sposobem załatwiania reklamacji normuje również *Regulamin* aktualnie obowiązujący na obszarze gminy Lubliniec. W § 30 ust. 1 – 3 tego *Regulaminu* zawarte są postanowienia o następującym brzmieniu:

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa lub listem poleconym.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

Postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* w sposób wyraźny określają więc, w jakich terminach dostawca usług obowiązany jest rozpatrywać wnoszone przez konsumentów 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 Gmina Lubliniec nie zamieściła postanowień dotyczących obowiązków dostawcy usług w zakresie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji. Oznacza to, że w treści umów brak jest informacji o wszystkich prawach i obowiązkach stron umowy, które wynikają z postanowień *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

Gmina Lubliniec posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcami umów o świadczenie usług w zakresie dostaw wody i odbioru ścieków. Wzorce umowne, które są przeznaczone do wykorzystania przy zawieraniu umów z konsumentami wiążą natomiast odbiorcę indywidualnego – konsumenta na zasadach określonych w art. 384 – 385³ Kodeksu Cywilnego. Organ Antymonopolowy stoi na stanowisku, że w obrocie konsumenckim zachodzi konieczność doręczenia wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z odpowiednimi postanowieniami *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Pogląd taki uwarunkowany art. 384 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego znajduje oparcie w 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 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 *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. Stanowisko takie znajduje potwierdzenie w orzecznictwie Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który w wyroku z dnia 27 października 2005r. sygn. akt XVII Ama 78/04, uznał iż działaniem bezprawnym ze strony przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego jest niezamieszczenie w umowie o dostawę wody i odbiór ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron

umowy, które wynikają z *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, a które rzutują na dochodzenie przez konsumenta jego praw. Analogiczne stanowisko w odniesieniu do konieczności zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się z postanowieniami wynikającymi z taryfy energetycznej SOKiK zajął również w wyroku z dnia 24 marca 2004 r. sygn. akt AmA 29/03. Z powyższego wynika, że kwestionowane zachowanie Gminy Lubliniec narusza art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, gdyż pozbawia konsumentów możliwości zapoznania się z przysługującymi im prawami oraz obowiązkami dostawcy usług w zakresie standardów rozpatrywania reklamacji.

Zaniechanie zamieszczenia w umowie postanowień, o których mowa powyżej jest wobec tego działaniem bezprawnym i stanowi przejaw naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spełniona została tym samym pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, czyli bezprawność zachowania przedsiębiorcy. Dla stwierdzenia stosowania przez Gminę Lubliniec praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zachodzi w dalszej kolejności konieczność wykazania, że kwestionowane zachowanie godzi w interesy konsumentów.

Zaniechanie objęcia treścią umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków odpowiednich postanowień dotyczących terminów 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.

I.1.b. Kolejną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, której stosowanie zarzucono Gminie Lubliniec 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) tejże ustawy nie informują o wynikających z art. 8 ust. 2 i 3 w/w ustawy obowiązkach dostawcy usług, jakie wiążą się z odcięciem dostawy wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego w stosunku do konsumentów niedotrzymujących warunków umowy.

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 wodociągowego w zakresie możliwości odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza wodociągowego względem odbiorców usług, którzy łamią warunki zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków uregulowane są w art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. I tak, stosownie do art. 8 ust. 1 tej ustawy, dostawca usług ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli zachodzi jedna z przesłanek wymienionych w punkcie 1 do 4 tego przepisu. Z odcięciem dostaw wody i wstrzymaniem odbioru ścieków wiążą się jednak określone procedury określone w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Fakt niezamieszczenia w umowach informacji o tych procedurach i związanych z nimi obowiązkach dostawcy usług stanowi istotę rozpatrywanego zarzutu.

Art. 8 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowi, że przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody z powodu nieuiszczenia przez odbiorcę należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu. Z kolei art. 8 ust. 3 przedmiotowej ustawy przewiduje, że o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza wodociągowego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

W zawieranych przez Gminę Lubliniec umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków brak jest postanowień informujących konsumentów o obowiązkach, jakie ciążą na przedsiębiorcy w związku z wstrzymaniem świadczenia usług wodociągowych lub kanalizacyjnych. Konsument nie otrzymuje zatem pełnej informacji o obowiązkach dostawcy usług w tym zakresie, co stoi w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, zgodnie z którym umowa o dostawę wody i odprowadzanie ścieków powinna informować o prawach i obowiązkach stron umowy. Jeżeli bowiem przepis powyższy obliguje dostawcę usług do zamieszczenia w umowach postanowień dotyczących praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług, a część uregulowań w tym zakresie zawarta jest w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, to konsument w momencie zawierania umowy powinien mieć możliwość zapoznania się z tymi postanowieniami. Wynika to, jak już podniesiono, z uwarunkowanej przez art. 384 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego konieczności zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się ze wszystkimi elementami stosunku zobowiązaniowego, do którego przystępuje w celu optymalnego zabezpieczenia jego interesów. Jeśli zatem ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zawiera postanowienia istotne z punktu widzenia praw i obowiązków konsumentów oraz dostawcy usług, powinny one – uwzględniając cytowany przepis art. 6 ust. 3 pkt 3) tejże ustawy – zostać inkorporowane do treści umowy, co umożliwi konsumentowi zapoznanie się z ich treścią. Dzięki temu konsument będzie mógł w pełni korzystać ze swoich uprawnień, jak również egzekwować na dostawcy usług właściwe standardy zachowania. Biorąc powyższe pod uwagę stwierdzić należy, że kwestionowane w ramach niniejszego zarzutu zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności, gdyż uniemożliwia konsumentom zapoznanie się z całokształtem ich praw i obowiązków usługodawcy wynikających z zawartej umowy.

Zaniechanie objęcia treścią umów postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa, które nosi się zamiarem lub które dokonało odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego nie jest dla konsumentów obojętne i godzi w ich interesy rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej i kompletnej informacji o wszystkich warunkach umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków. Może zaistnieć sytuacja, że przedsiębiorstwo nie wykona powinnośc przewidzianych w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (odetnie wodę lub zamknie przyłącze kanalizacyjne bez powiadomienia o tym zamiarze konsumenta bądź nie zapewni zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi), zaś nieświadomi istnienia tych obowiązków konsumenci nie będą egzekwować od dostawcy usług odpowiedniego zachowania. Zamieszczenie w umowach postanowień wynikających z w/w przepisów ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowić będzie więc dla konsumentów gwarancję, że dostawca usług spełni wymagane prawem obowiązki. Ich realizacja może mieć z kolei bezpośredni i pozytywny wpływ na zachowania samych konsumentów. Dopelnienie przez dostawcę obowiązku polegającego na informowaniu o planowanym zamknięciu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego może skutkować tym, że zmobilizowany realną groźbą wstrzymania dostaw wody i odbioru ścieków konsument podejmie wysiłki, w wyniku których zaniechanie świadczenia usług na jego rzecz nie stanie się konieczne. Tak więc

niezamieszczenie w umowach zawieranych z konsumentami rozpatrywanych w ramach przedmiotowego zarzutu postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa w związku z wstrzymaniem świadczenia usług może spowodować niekorzystne skutki po stronie konsumentów, będące konsekwencją niezajomości wszystkich warunków umowy. Z powyższego wynika, że zaniechanie objęcia treścią zawieranych z konsumentami umów informacji o obowiązkach dostawcy usług związanych z wstrzymaniem świadczenia usług nosi znamiona bezprawności oraz narusza interesy konsumentów.

I.2. W przedmiotowej sprawie Gminie Lubliniec postawiony został również zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na zawieraniu z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w treści których nie określono, w jakich okolicznościach dostawca usług uprawniony jest do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez odbiorcę, co stanowić może naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowiącym o wymogu informowania o odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy.

Art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowi, że umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy. Kwestię odpowiedzialności odbiorcy usług z tytułu niedotrzymania warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków reguluje między innymi wspomniany wyżej art. 8 ust. 1 pkt 1-4 w/w ustawy, zgodnie z którym w przypadku, gdy:

- 1) przyłączy wodociągowe lub przyłączy 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 wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków to jest (...) przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych,

przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne.

W umowach zawieranych z konsumentami przez Gminę Lubliniec brak informacji o prawie dostawcy usług do wstrzymania świadczenia usług w zakresie opisanym powyżej. Umowy stanowią jedynie, że jeżeli odbiorca usług zalega z zapłatą za dwa okresy obrachunkowe, przedsiębiorstwo po uprzednim pisemnym wyznaczeniu dodatkowego 7-dniowego terminu zapłaty wraz z powiadomieniem o skutkach jego niedotrzymania ma prawo od umowy odstąpić oraz dokonać odcięcia dostawy wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, jednakże ten zakres unormowania jest niewystarczający biorąc pod uwagę brzmienie powołanego art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Z powyższego wynika, że w treści umowy konsument nie otrzymuje pełnej informacji o tym, jaka odpowiedzialność grozi mu za niewykonanie obowiązków wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. W umowach brak jest bowiem informacji o wszystkich przesłankach, które zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę skutkować mogą odcięciem dostaw wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień stoi zatem w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, w myśl którego umowa o świadczenie usług z zakresu dostawy wody i odbioru ścieków powinna zawierać zapisy

dotyczące odpowiedzialności dostawcy i odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy. Zachowanie Gminy będące przedmiotem w oceny w ramach omawianego zarzutu nosi zatem cechy bezprawności.

Brak w umowie postanowień wynikających z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jest równoznaczny z tym, że konsumenci nie otrzymują pełnej informacji na temat odpowiedzialności, jaka grozi im za niedotrzymanie warunków umowy. Prawdopodobna jest zatem sytuacja, że usługodawca zastosuje przewidziane w w/w przepisie sankcje, których istnienia konsumenci nie mogli być świadomi, z tego względu, iż nie zostały one ujęte w treści umowy. Może to doprowadzić do nadużycia przysługujących usługodawcy w tym zakresie uprawnień i wykorzystania niewiedzy konsumentów poprzez wstrzymanie świadczenia usług w przypadkach nieprzewidzianych ustawą. Zawarcie w umowie kompletnych informacji związanych odpowiedzialnością odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy może z kolei spełniać rolę prewencyjną i przyczynić się do tego, że świadomy grożącej mu odpowiedzialności konsument powstrzyma się od takich działań, które skutkować mogą przerwaniem świadczenia usług na jego rzecz. Zapobiegnie również możliwości bezprawnego odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach wykraczających poza przypadki wymienione w sposób taksatywny w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Nieobjęcie treścią umowy odpowiednich postanowień informujących o tym, w jakich przypadkach dostawca usług uprawniony jest do wstrzymania świadczenia usług dostawy wody i odbioru ścieków godzi zatem w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej informacji o tak zasadniczych z punktu widzenia należytego wykonania umowy elementach stosunku zobowiązaniowego, jak odpowiedzialność odbiorcy za niedotrzymanie warunków umowy. Dysproporcja zaś pomiędzy wiedzą, jaką posiada w przedmiotowym zakresie przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne a wiedzą, jaką posiada konsument może wywołać zatem po stronie tych drugich wyżej opisane, negatywne skutki, dlatego uznać należy, że zachowanie Gminy Lubliniec wiąże się z naruszeniem interesów konsumentów.

I.3. W przedmiotowym postępowaniu Gminie Lubliniec w dalszej kolejności postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na naruszeniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków poprzez zamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami *Umów Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umów Nr .../DWS/... na odprowadzenie ścieków komunalnych oraz Umów Nr .../TW/L/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z lokalu w budynku wielolokalowym* postanowień przewidujących, że naruszenie przez konsumenta postanowień zawartych w – odpowiednio – § 7, 9 i 11 *Umów Nr .../DW/2/...*, § 7 *Umów Nr .../DWS/...* oraz § 5, 9 i 11 *Umów Nr .../TW/L/...* uprawnia usługodawcę do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia i powoduje odcięcie dostaw wody i zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Punktem wyjścia w ocenie zachowania będącego przedmiotem postawionego zarzutu jest treść art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, w którym zawarty jest katalog okoliczności uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza wodociągowego względem odbiorców. Przepis ten stanowi, iż przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania opomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;

- 3) jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe pominięcie lub uszkodzenie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Usługodawca formułując przedmiotowy przepis nie użył terminu „w szczególności” lub podobnego, co świadczy o tym, iż wykaz okoliczności uprawniających do wstrzymania świadczenia usług wodociągowych i kanalizacyjnych zawarty w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę ma charakter zamknięty, którego przedsiębiorca nie może w treści umowy rozszerzać w sposób dowolny i arbitralny.

W zawieranych z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarte są postanowienia umowne, zgodnie z którymi naruszenie przez konsumenta postanowień zawartych w § 7, 9 i 11 *Umów Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, § 7 *Umów Nr .../DWS/... na odprowadzanie ścieków komunalnych* oraz § 5, 9 i 11 *Umów Nr .../TW/L/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z lokalu w budynku wielolokalowym* uprawnia usługodawcę do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego. Stosownie do treści powołanych wyżej zapisów umownych wstrzymanie świadczenia usług wodociągowych i kanalizacyjnych może nastąpić w przypadku niewykonania przez konsumentów następujących obowiązków:

1. zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;
2. zapewnienia utrzymania wodomierza lokalowego;
3. natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii posiadanych przez Odbiorcę usług instalacji i przyłączy mających wpływ na wskazania wodomierza głównego, wodomierza lokalowego oraz inne urządzenia przedsiębiorstwa oraz mających wpływ na jakość odprowadzanych ścieków;
4. niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego instalacji oraz urządzeń należących do Przedsiębiorstwa, a w szczególności wodomierza głównego i jego usytuowania oraz wodomierza lokalowego;
5. wydzielenia i utrzymania w należyтым stanie pomieszczenia na zainstalowanie wodomierza głównego lub wodomierza lokalowego zabezpieczającego wodomierz przez uszkodzeniem lub zaborem;
6. utrzymania w należyтым stanie przepływomierza ścieków/wodomierza, tj. zgodnie z wymogami przepisów o urządzeniach pomiarowych oraz zabezpieczenia ich przed zaborem,
7. umożliwienia Przedsiębiorstwu swobodnego dostępu do pomieszczenia wodomierzowego celem dokonania odczytu wodomierza głównego lub jego wymiany lub celem dokonania odczytu wodomierza lokalowego;
8. zapewnienia Przedsiębiorstwu możliwości wykonania niezbędnych napraw urządzeń należących do Przedsiębiorstwa;
9. pokrycia kosztów wymiany wodomierza głównego powstałych w wyniku nie zabezpieczenia go przed działaniem warunków atmosferycznych albo uszkodzeniami mechanicznymi oraz kosztów zainstalowania wodomierza głównego w przypadku jego kradzieży, zerwania plomb;
10. zainstalowania i utrzymania antyskażeniowych zaworów zwrotnych zgodnie z obowiązującymi Polskimi Normami;
11. nie odprowadzania do urządzeń przedsiębiorstwa ścieków o składzie niezgodnym z przepisami prawa;
12. obowiązku pokrycia Przedsiębiorstwu kosztów powstałych na skutek: samowolnego wykonania podłączeń lub rozbudowy instalacji z naruszeniem obowiązujących norm i przepisów, używania wody do innych celów niż określone w § 2 ust. 2 umowy; interwencji

służb pogotowia wod. – kan. w przypadku uszkodzeń instalacji i przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy usług,

13. obowiązku udostępnienia uprawnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa, po uprzednim okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, dokonania odczytu wskazań, dokonania badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo.

Wymienione powyżej okoliczności uprawniające dostawcę usług do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego – poza okolicznościami wymienionymi w punkcie 11 dotyczącym naruszenia przez konsumenta obowiązku nie odprowadzania do urządzeń dostawcy ścieków o składzie niezgodnym z przepisami prawa – nie znajdują odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zdarzenia, o których mowa w hipotezach tego przepisu, poza wskazanym powyżej wyjątkiem, nie obejmują sytuacji określonych w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz umów na odprowadzanie ścieków komunalnych zawieranych z konsumentami przez Gminę Lubliniec. Oznacza to, że kwestionowane postanowienia umowne statuuja możliwość przekroczenia przez Gminę Lubliniec jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych. W związku z powyższym zamieszczenie w umowach postanowień, zgodnie z którymi naruszenie przez konsumentów § 7, 9 i 11 Umów Nr .../DW/2/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, § 7 Umów Nr .../DWS/... na odprowadzanie ścieków komunalnych oraz § 5, 9 i 11 Umów Nr .../TW/L/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z lokalu w budynku wielolokalowym uprawnia dostawcę do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, narusza cytowany przepis art. 8 ust. 1. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach, które powyższym przepisem nie są objęte. Kwestionowane zachowanie Gminy Lubliniec obarczone jest zatem cechą bezprawności.

Posługiwanie się w treści zawieranych w obrocie konsumenckim umów postanowieniem będącym przedmiotem rozpatrywanego zarzutu narusza interesy konsumentów, gdyż wiąże się z możliwością bezprawnego pozbawienia ich dostępu do usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Wymienione usługi zaspokajają najbardziej podstawowe potrzeby bytowe każdej jednostki, dlatego brak sposobności korzystania z nich, w sytuacji gdy nie istnieją podstawy do takiego działania ze strony przedsiębiorcy, jest dla konsumentów zdecydowanie uciążliwy. Ponadto nieuprawnione odcięcie dostaw wody i wstrzymanie odbioru ścieków może spowodować dodatkowy uszczerbek po stronie konsumenta, ponieważ wiąże się z koniecznością podjęcia przez niego odpowiednich kroków i wysiłków angażujących zarówno czas, jak i środki finansowe, zmierzających do ponownego wznowienia świadczenia na jego rzecz usług wodociągowych i kanalizacyjnych. Dlatego stwierdzić należy, że zamieszczenie w treści umów zapisów przewidujących możliwość nieuprawnionego pozbawienia konsumentów usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków godzi w ich interesy.

Jak wykazano powyżej zachowania Gminy Lubliniec zakwestionowane w pkt I niniejszej decyzji, a polegające na:

- niezamieszczeniu w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień dotyczących obowiązków dostawcy usług w zakresie sposobu i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji;
- niezamieszczeniu w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w przypadku odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w art. 8 ust. 2 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę;

- niezamieszczeniu w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień określających okoliczności uprawniające dostawcę usług do docięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę;
- posługiwaniu się w treści zawieranych z konsumentami umów postanowieniami uprawniającymi dostawcę usług do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, których treść wykracza poza zakres określony w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę;

obarczone są cechą bezprawności, gdyż stoją w sprzeczności z – odpowiednio – art. 6 ust. 3 pkt i 6 oraz art. 8 ust. 1 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. Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków 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), równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słuszych interesów oraz zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Zaniechanie wprowadzenia do umowy odpowiednich klauzul dotyczących praw i obowiązków stron umowy oraz odpowiedzialności odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy, a także 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 całokształtem 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 prawach i obowiązkach dostawcy i odbiorcy usług 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 *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Niekorzystne skutki po stronie konsumentów wywołać może także posługiwanie się bezprawnymi postanowieniami, których zastosowanie w sposób bezpodstawny może pozbawić konsumentów możliwości korzystania z usług wodociągowych i kanalizacyjnych.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy dowiedziono zatem, że analizowane zachowania Gminy Lubliniec są bezprawne oraz godzą w interesy konsumentów. W celu stwierdzenia stosowania przez Gminę 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 przedmiotowej sprawie opisane działania Gminy Lubliniec 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 Gminę 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 Gminy Lubliniec 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.a, I.1.b., I.2. i I.3. sentencji niniejszej decyzji.

II. 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 nowo zawieranych, jak i wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków następujących postanowień:

- postanowień informujących o obowiązkach dostawcy usług w zakresie sposobu i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji dotyczących jakości i ilości świadczonych usług,
- postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego związanych z odcięciem dostawy wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w art. 8 ust. 2 i 3 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);
- postanowień informujących o uprawnieniach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie możliwości odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego o treści zgodnej z art. 8 ust. 1 ustawy o z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006r. Nr 123, poz. 858).

Powyższe zmiany powinny zostać wprowadzone do treści umów nowo zawieranych z konsumentami niezwłocznie po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji, zaś do treści umów zawartych i wykonywanych – w terminie 6 miesięcy od daty jej uprawomocnienia. 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 sposób wyczerpujący informować będzie o wszystkich elementach umowy wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 3 i 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę związanych z prawami i obowiązkami stron umowy oraz odpowiedzialnością stron za niedotrzymanie

warunków umowy, a także zawierać będzie zgodne z obowiązującymi przepisami prawa unormowanie kwestii dotyczących uprawnień dostawcy usług w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Gmina Lubliniec, aby usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, powinna zatem usunąć stwierdzone nieprawidłowości z treści nowo zawieranych umów, ale także odpowiednio zmienić treść wszystkich umów zawartych i wykonywanych w dacie uprawomocnienia się decyzji poprzez doręczenie konsumentom umów uwzględniających zarzuty Organu Antymonopolowego. Stanowisko takie pozostaje w zgodzie z orzecznictwem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (por. wyrok z dnia 13 czerwca 2005r. sygn. akt XVII Ama 30/04; wyrok z dnia 23 listopada 2005r. sygn. akt XVII Ama/37/04).

W docelowym kształcie wszystkie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jakie Gmina Lubliniec zawiera bądź zawarła z konsumentami powinny informować o tym, że:

- Dostawca usług ma obowiązek powiadomić konsumenta o sposobie załatwienia reklamacji w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jej wpływu, przy czym termin ten może ulec przedłużeniu jedynie w przypadku konieczności przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego;
- Dostawca usług ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne wyłącznie w razie zaistnienia okoliczności określonych w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę tj. wówczas, gdy:
 - przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe pominięcie lub uszkodzenie urządzenia pomiarowego;
 - został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
- W przypadku odcięcia dostaw wody z powodu nieuiszczenia przez odbiorcę należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty dostawca usług jest obowiązany do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
- Dostawca usług o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza wodociągowego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody ma obowiązek zawiadomić powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Jednocześnie z treści umów powinny zostać wyeliminowane postanowienia przewidujące możliwość odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, których unormowanie wykracza poza zakres przewidziany w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

III. 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 Gminie Lubliniec w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I 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 77 PLN związane z korespondencją ze skarżonym przedsiębiorcą. W związku z tym postanowiono obciążyć Gminę Lubliniec kosztami przeprowadzonego postępowania w kwocie 77 PLN (słownie złotych: siedemdziesiąt siedem).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Na postanowienie o kosztach zawarte w punkcie III 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