

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 16.05.2006r.

RKT-61-04/06/MI

DECYZJA Nr RKT-27/2006

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) oraz § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003 r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu w dniu 20.07.2005r. postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o., 45-222 Opole, ul. Oleska 64,

– 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 tejże ustawy, **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** bezprawne działania Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu polegające na zawieraniu z konsumentami *Umów o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz *Umów o dostawę wody*, których treść stoi w sprzeczności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zm.) poprzez:

1. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 2 tejże ustawy w zakresie dotyczącym nieinformowania konsumentów o trybie, w jakim może nastąpić zwrot uiszczony przez konsumenta nadpłaty, o czym stanowi § 17 ust. 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257 ze zm.),
2. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy w zakresie dotyczącym nieinformowania konsumentów o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w przypadku 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,

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 23d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nie stwierdza się stosowania** przez Wodociągi i Kanalizację Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 23a ust. 1 tejże ustawy, polegającej na zawieraniu z konsumentami *Umów o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz *Umów o dostawę wody*, których treść może stać w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zm.) w zakresie dotyczącym nieinformowania konsumentów o sposobach uiszczania opłat za pobrane usługi.

- 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** Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** polegające na zamieszczeniu w treści zarówno nowo zawieranych, jak i wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami *Umów o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz *Umów o dostawę wody* zapisów zawierających wskazane w pkt I.1. i I.2. niniejszej decyzji informacje, o których mowa w art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zm.) w związku z art. 8 ust. 2 i 3 tej ustawy oraz § 17 ust. 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257 ze zm.) – niezwłocznie po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji w przypadku umów nowo zawieranych, zaś w przypadku umów 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 Wodociągi i Kanalizację Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu kosztami przedmiotowego postępowania i zobowiązać w/w przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 55 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt 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 Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu (zwane dalej „WiK Opole”) 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 postępowania wyjaśniającego zbadano pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami prawa wykorzystywane przez WiK Opole w obrocie konsumenckim wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, a także przykładowe umowy zawarte z konsumentami z ich wykorzystaniem. Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż w przedmiotowej sprawie mogło nastąpić naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 20.07.2005r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało z urzędu przeciwko WiK Opole postępowanie w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karty nr 1-1 verte). Przedsiębiorcy postawiono zarzuty naruszenia art. 23a ust. 1 w/w ustawy wyrażającego się w podejmowaniu bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na zawieraniu z konsumentami *Umów Nr ... o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz *Umów Nr ... o dostawę wody*, których treść może stać w sprzeczności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zm.) (zwana dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”) poprzez:

1. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 2 tejże ustawy w zakresie dotyczącym wymogu informowania konsumentów o sposobach uiszczania opłat za pobrane usługi oraz o trybie, w jakim może nastąpić zwrot uiszczonej przez konsumenta nadpłaty;
2. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy w zakresie dotyczącym wymogu informowania konsumentów o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w przypadku odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, WiK Opole ustosunkowując się do pierwszego z postawionych zarzutów podniosło, iż wprawdzie w umowach brak jest informacji o sposobach, w jakich konsumenci mogą dokonywać opłat za pobrane usługi oraz o trybie, w jakim może nastąpić zwrot nadpłaty, jednakże informacje w przedmiotowym zakresie zamieszczane są każdorazowo w treści wysyłanych do konsumentów faktur (karta nr 78). Na potwierdzenie powyższego Spółka przedstawiła przykładowe faktury wystawione na rzecz konsumentów (karty nr 86-115). WiK Opole wyraziło stanowisko, iż w takim stanie rzeczy spełniony został obowiązek wynikający z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Ponadto przedsiębiorca podniósł, iż na podstawie rachunku konsument dowiadyuje się także o zaległościach w opłatach, ewentualnie o istniejącej nadpłacie. W przypadku nadpłaty – co zdarza się sporadycznie – konsumenci telefonicznie uzgadniają jej zwrot w kasie Spółki bądź decydują o zaliczeniu nadpłaty na poczet przyszłych należności. WiK Opole zadeklarowało również, iż skłonne jest zamieścić informacje objęte pierwszym z postawionych zarzutów w treści umowy, jeżeli Organ Antymonopolowy uzna to za konieczne (karta nr 78).

W odniesieniu do drugiego zarzutu, WiK Opole przedstawiło procedurę postępowania w przypadku odcięcia dostaw wody na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, względem odbiorców, którzy zalegają z płatnościami za świadczone usługi. Przedsiębiorca wskazał, iż w takich okolicznościach w pierwszej kolejności w Dziale Windykacji Spółki ustala się, od jakiego czasu dłużnik zalega z zapłatą należności. Następnie wysyła się do niego upomnienie wzywające do uiszczenia zaległych płatności z informacją, iż w przypadku nieuregulowania należności nastąpi odcięcie dostawy wody. Po upływie określonego terminu i ustaleniu, że zapłata nie wpłynęła na konto dostawcy, wyznacza się termin odcięcia dostawy wody. Następnie, w terminie 20 dni przed planowanym odcięciem, powiadamia się o tym zamiarze Prezydenta Miasta Opola, Państwowego Inspektora Sanitarnego w Opolu oraz dłużnika, a także wskazuje się zastępczy punkt poboru wody. WiK Opole dodało, że w wielu przypadkach nie dochodzi do odcięcia dostaw wody, ponieważ dłużnicy po otrzymaniu zawiadomienia o planowanym wstrzymaniu świadczenia usług, uiszczają należności w całości lub w części, pozostałą kwotę zaległych opłat spłacając w ratach (karty nr 78 – 79).

W toku postępowania Organ Antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spółka prowadzi działalność w oparciu o Zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na obszarze miasta Opola udzielone mocą decyzji Zarządu Miasta Opole z dnia 5 września 2002 r. (karty nr 136-141) oraz na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000042312 (karty nr 6-9), zgodnie z którym przedmiotem jej działalności jest między innymi działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody oraz odbiór ścieków.

WiK Opole w ramach prowadzonej działalności usługowej posługuje się w obrocie konsumenckim wzorcami *umów o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz wzorcami *umów o dostawę wody*. Spółka przedstawiła wzorce umowne, które obowiązywały od dnia 01.01.2003r. (karty nr 21-42) oraz przykładowe, zawarte z ich wykorzystaniem umowy (karty nr 43-74). Następnie, w trakcie postępowania WiK Opole poinformowało, że w/w wzorce zastąpione zostały nowymi wzorami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (w ich treści dokonano zmian w związku z prowadzonym równoległe przeciwko Spółce od dnia 30.03.2005r. postępowaniem antymonopolowym), które aktualnie znajdują zastosowanie przy zawieraniu umów z konsumentami (karta nr 131). Spółka przedstawiła dwie umowy zawarte z ich wykorzystaniem: *Umowę Nr 101000412/2005 o dostawę wody i odprowadzanie ścieków* z dnia 06.06.2005r. oraz *Umowę Nr*

11101453 o dostawę wody z dnia 18.07.2005r. (karty nr 80 - 81 verte). Wprowadzone przez WiK Opole do treści umów zmiany pozostają bez związku z postawionymi w niniejszym postępowaniu zarzutami. W toku postępowania ustalono ponadto, że integralną część zawieranych przez WiK Opole umów stanowi *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Opola* wprowadzony przez Radę Miasta Opola uchwałą nr LXII/737/02 z dnia 27 czerwca 2002r. i przyjęty do stosowania Uchwałą Zarządu nr 97/2002 z dnia 28.08.2002r. (karty nr 13-20), który jest przekazywany kontrahentowi wraz z zawieraną umową (karta nr 5).

W toku przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w piśmie z dnia 23 sierpnia 2005 r. przedsiębiorca poinformował, że świadczy usługi na rzecz [...] odbiorców. [...] spośród nich to konsumenci, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Spółka podała, że [...] umów zawarto według wzorców umów obowiązujących od dnia 01.01.2003r., a [...] umów – według wzorców zmienionych, aktualnie znajdujących się w obrocie gospodarczym (karta nr 131). Ustalono, że umowy o dostawę wody i odbiór ścieków oraz umowy o dostawę wody zawarte przez WiK Opole z konsumentami z wykorzystaniem zarówno obecnych, jak i poprzednio obowiązujących wzorów umów, a także stanowiący ich integralną część *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie gminy Opole, nie zawierają postanowień informujących o sposobach dokonywania płatności za świadczone usługi, jak również postanowień dotyczących sposobów i terminów zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty. W umowach tych brak jest również zapisów przewidujących, jakie obowiązki ciążyą na przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym, które odcina dostawę wody lub zamyka przyłącze kanalizacyjne w trybie art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

W toku postępowania WiK Opole podało, że informacje o istniejących sposobach przekazywania dostawcy usług płatności za pobrane usługi oraz o trybie, w jakim może nastąpić zwrot uiszczonej przez konsumenta nadpłaty, każdorazowo podawane są na fakturach wysyłanych do konsumenta (karta nr 78). Z przykładowych, przedstawionych przez Spółkę faktur wynika, że zawierają one informacje w następującym brzmieniu: *Sposób zapłaty: przelewem na r-k 87124031031111000034854754 w B. Pekao S.A. II O/Opole ul. Damrota 2 w terminie do: (...) lub w kasie Spółki i placówkach pocztowych miasta Opola bez dodatkowych opłat* (karty nr 86-115). W części przedłożonych faktur dodatkowo podana jest informacja o godzinach pracy biura obsługi klienta w siedzibie przedsiębiorcy, a także o zadłużeniu odbiorcy lub o istniejącej na dzień wystawienia faktury nadpłacie. Przedstawione rachunki nie informują o trybie i terminach zwrotu konsumentowi ewentualnej nadpłaty (karty nr 86-95).

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 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:

- działanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności,
- działanie 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. Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania niezgodne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (Por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwai, Wydawnictwo C.H. BECK, Warszawa 2000, s. 117 – 118).

Druga przesłanka konieczna do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest natomiast spełniona wtedy, 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 nieograniczonej liczby podmiotów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować.

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.). Definicję konsumenta 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 Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, polegających na tym, iż w zawieranych z konsumentami *umowach o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz *umowach o dostawę wody*, nie zamieszczono postanowień wynikających z § 17 ust. 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie określania taryf /.../ informujących o trybie zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty, co może stać w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Dla zastosowania art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zachodzi w pierwszej kolejności konieczność wykazania, że objęte zarzutem zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

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, zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zawierać powinna w szczególności postanowienia dotyczące *sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń*. Szczegółowe

uregulowania odnośnie przedmiotowych kwestii zawarte są z kolei w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257 ze zm.) (zwane dalej „rozporządzeniem w sprawie określania taryf”). Rozporządzenie w Rozdziale 5 pt. *Warunki prowadzenia rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków*, w § 17 ust. 3 stanowi, iż *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.*

Zawierane przez WiK Opole w obrocie konsumenckim umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie zawierają zapisów informujących o zasadach rozliczeń wynikających z powołanego powyżej przepisu rozporządzenia w sprawie określania taryf. Konsument na podstawie umowy nie dowiadyuje się zatem, jakie przysługują mu prawa oraz jakie obowiązki ciążyą 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 WiK Opole w obrocie konsumenckim umów nie określono wszystkich postanowień, do zamieszczenia których obliuguje art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę tj. postanowień dotyczących sposobów i terminów wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy. Konsument nie otrzymuje zatem 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 WiK Opole 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 wzajemnych rozliczeń, a część uregulowań w tym zakresie – związana z trybem rozliczania nadpłat – znajduje się w rozporządzeniu wykonawczym do przedmiotowej ustawy, to konsument w momencie zawierania umowy powinien mieć możliwość zapoznania się z tymi postanowieniami. Pogląd taki, uwarunkowany również 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, tak aby mógł on w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki nie narażając się na sankcje, a także domagać się od profesjonalisty odpowiedniego zachowania. W związku z powyższym stwierdzić należy, iż niezamieszczenie przez WiK Opole w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zapisów dotyczących trybu zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty nosi znamiona bezprawności.

Zaniechanie zamieszczenia w umowach przedmiotowych zapisów 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 (§ 17 ust. 2 rozporządzenia w sprawie określania taryf). Konsument ma więc obowiązek uiszczyć 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 uiszczonych nadpłat, zaś konsumenci nieświadomi istniejących w tym zakresie standardów nie będą egzekwować od profesjonalisty właściwego zachowania. Konsumenci 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 ciążących 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 zachowanie Spółki godzi w interesy konsumentów; może bowiem wiązać się z negatywnymi konsekwencjami po stronie konsumentów wynikającymi z faktu niepełnej znajomości warunków umowy w zakresie prowadzenia rozliczeń za świadczone usługi.

Zdaniem Organu Antymonopolowego zaniechanie zamieszczenia w umowach stosownych postanowień wynikających z § 17 ust. 3 rozporządzenia w sprawie określania taryf /.../, informujących konsumentów, 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. W przedmiotowej sprawie druga zarzucana praktyka dotyczy naruszenia przez WiK Opole art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków w ten sposób, iż w treści zawieranych w obrocie z konsumentami *umów o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz *umów o dostawę wody* nie określono wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków, jakich musi dopełnić przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, które odcina dostawę wody lub zamyka przyłącze kanalizacyjne w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę, o czym mowa jest w art. 8 ust. 2 i 3 w/w ustawy.

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 odnośnie możliwości wstrzymania dostarczania wody i odprowadzania ścieków względem odbiorców usług, którzy nie wywiązują się z zawartej umowy reguluje 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. Stanowi o tym również § 9 ust. 3 pkt a) – d) w związku z § 10 ust. 1 obowiązującego na terenie gminy Opole *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, zgodnie z którym

umowa o dostawę wody i odbiór ścieków może być rozwiązana przez Przedsiębiorstwo w trybie natychmiastowym, jeżeli odbiorca nie uiścił opłat za dwa pełne okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, został stwierdzony nielegalny pobór wody lub celowe uszkodzenie wodomierza, jakość odprowadzonych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe pominięcie urządzenia pomiarowego, zostało stwierdzone nielegalne odprowadzanie ścieków lub celowe uszkodzenie urządzenia pomiarowego. Po rozwiązaniu umowy Przedsiębiorstwo zastosuje środki techniczne uniemożliwiające pobór wody i odprowadzanie ścieków.

Z odcięciem dostaw wody i wstrzymaniem odbioru ścieków wiążą się jednak określone procedury, uregulowane 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 w stanie prawnym obowiązującym w dacie wszczęcia niniejszego postępowania stanowił, że *przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu*. Po wejściu w życie w dniu 17 sierpnia 2005 r. ustawy z dnia 22 kwietnia 2005 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2005r. Nr 85, poz. 729) powyższy obowiązek odnosi się do sytuacji, gdy odcięcie wody nastąpiło w wyniku nieuiszczenia przez odbiorcę należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty. Art. 8 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowi natomiast, 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 WiK Opole umowach brak jest postanowień informujących konsumentów o obowiązkach, jakie ciążyą na przedsiębiorcy w związku z wstrzymaniem świadczenia usług wodociągowych lub kanalizacyjnych. Konsument nie otrzymują 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 dostawcy i odbiorcy usług. Organ Antymonopolowy, jak już wcześniej podniesiono, stoi na stanowisku, że konsument powinien mieć możliwość zapoznania się ze wszystkimi postanowieniami składającymi się na treść łączącego go z dostawcą usług stosunku zobowiązaniowego. Niepodawanie w umowach zawieranych na podstawie wzorców części informacji odnośnie praw i obowiązków stron umowy jest zatem naruszeniem art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Co więcej, konieczność objęcia umową wszystkich praw i obowiązków stron umowy wynika również, jak podniesiono wcześniej, z art. 384 i 2 Kodeksu cywilnego. Konsument zawierając umowę powinien mieć bowiem możliwość dowiedzenia się o wszystkich elementach stosunku zobowiązaniowego, którego jest stroną, tak aby mógł w pełni realizować swoje prawa oraz należycie wykonywać swoje obowiązki.

Brak w umowach zapisów dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa, które odcina dostawę wody lub zamyka przyłącze kanalizacyjne nie jest dla konsumentów obojętny. Może zaistnieć sytuacja, że przedsiębiorstwo nie wykona powinności 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 gwarancją, że dostawca usług spełni wymagane prawem obowiązki. Ich realizacja może mieć z kolei bezpośredni i pozytywny wpływ na zachowania samych konsumentów. Dopełnienie 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 nieznanomości wszystkich praw i obowiązków stron umowy.

Jak wykazano powyżej niepodawanie w umowach – w zakresie określonym w treści postawionych w niniejszym postępowaniu zarzutów objętych punktem I.1. i I.2. przedmiotowej decyzji – pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz na temat warunków wzajemnych rozliczeń obarczone jest cechą bezprawności. Skoro bowiem art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę określa, jakie elementy powinna zawierać treść umowy, niedopełnienie obowiązku objęcia umową wszystkich postanowień, o których mowa w tym przepisie jest naruszeniem prawa. Określenie przez ustawę zakresu regulacji umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ma za zadanie doprowadzić do równowagi pomiędzy wiedzą, jaką posiada przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne a wiedzą którą posiada konsument zawierając umowę. W celu doprowadzenia do takiego wyrównania konsument powinien otrzymać jednak kompletną i szczegółową informację m.in. o prawach i obowiązkach swoich i dostawcy usług, jak również o warunkach prowadzenia rozliczeń z dostawcą usług. Podanie tylko części uprawnień i obowiązków może wywołać u konsumenta wrażenie, iż za pośrednictwem umowy otrzymał informacje o wszystkich elementach stosunku zobowiązaniowego. Dlatego też praktyki polegające na nieumieszczeniu w umowach zawieranych z konsumentami zapisów wymaganych przez ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, uznać należy za sprzeczne z prawem. Tak więc pierwsza przesłanka niezbędna do wykazania, że objęte rozpatrywanymi zarzutami działania Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Opolu stanowią naruszenie art. 23a ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Drugą przesłanką, której wykazanie jest niezbędne dla stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest ustalenie, iż opisane powyżej bezprawne działania przedsiębiorcy godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Organu Antymonopolowego zaniechanie umieszczenia w umowach stosownych informacji wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę narusza interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej i wyczerpującej informacji na temat warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, tak aby konsumenci mogli w pełni realizować swoje prawa, a także wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje. 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 ich przez konsumenta. Niepodawanie w umowach zawieranych z konsumentami kompletnej informacji o prawach i obowiązkach stron umowy oraz sposobach i terminach wzajemnych rozliczeń może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów ze swoich praw, ale również do niewywiązywania się z obowiązków. Dodatkowo niepodanie w/w informacji może doprowadzić do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalistycznie wymuszają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz przepisy rozporządzeń wykonawczych do tej ustawy. W niniejszej sprawie naruszone zostały zatem interesy konsumentów zaopatrywanych w usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez WiK Opole którzy zawarli *umowy o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz *umowy o dostawę wody*.

Ustawa antymonopolowa 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 ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W okolicznościach przedmiotowej sprawy opisane praktyki WiK Opole skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Antykonsumenckie ostrze stwierdzonych praktyk wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych i potencjalnych, odbiorców usług świadczonych przez przedsiębiorcę, będących jednocześnie konsumentami w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie wykorzystywanych w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania wzorców umownych oraz na podstawie wzorów poprzednio znajdujących się w obrocie konsumenckim. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo konsumentów do otrzymywania pełnej informacji o wszystkich elementach umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że działania Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Opolu będące przedmiotem postawionych Spółce zarzutów, o których mowa w punkcie I.1. i I.2. niniejszej decyzji godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a więc druga przesłanka niezbędna do stwierdzenia naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej została spełniona. W przedmiotowej sprawie zaistniały zatem łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I.1. i I.2. sentencji decyzji.

II. W przedmiotowym postępowaniu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu postawiono 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 w ten sposób, iż w treści zawieranych z konsumentami *umów o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz *umów o dostawę wody*, nie zamieszczono postanowień dotyczących sposobów uiszczania opłat za pobrane usługi, co może stać w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Jak już podniesiono, aby określone zachowanie przedsiębiorcy mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów spełnione muszą zostać łącznie dwie przesłanki:

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

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę umowa, na podstawie której odbywa się dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, zawierać powinna postanowienia dotyczące *sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń*. Uszczegółowienie tego przepisu zawarte jest w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego na obszarze gminy Opole, który zgodnie z art. 19 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę normuje prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorcy usług. § 17 *Regulaminu* stanowi, iż *Otrzymaną fakturę VAT lub rachunek uproszczony za wodę Odbiorca obowiązany jest uregulować na zasadach określonych umową*. Umowa powinna zatem zawierać postanowienia informujące konsumentów o sposobach dokonywania opłat za pobrane usługi, przez co rozumieć należy sposób, w jaki konsumenci mogą przekazywać należności za pobrane usługi na rzecz dostawcy (np. przelew, zapłata w kasie przedsiębiorcy, zapłata u inkasenta wystawiającego

faktury). W zawieranych przez WiK Opole z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie zamieszczono postanowień dotyczących przedmiotowych kwestii, co należy uznać za zachowanie sprzeczne z postanowieniami *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Jako że *Regulamin* przewiduje wprost, że umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – w zakresie dotyczącym sposobu wzajemnych rozliczeń – powinny normować zasady uiszczania opłat za pobrane usługi, niezamieszczenie tych postanowień w treści umowy jest działaniem bezprawnym i stanowi naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Pozwala to uznać, iż została spełniona pierwsza przesłanka konieczna do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W celu stwierdzenia naruszenia zakazu określonego w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej w dalszej kolejności wykazać należy, że objęte niniejszym zarzutem zachowanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Organ Antymonopolowy zważył, iż jakkolwiek niezamieszczenie w umowach zapisu informującego konsumentów o sposobach uiszczania opłat za dostarczone usługi nosi znamiona bezprawności, to okoliczności sprawy wskazują na to, że konsumenci w inny sposób – który należy uznać za wystarczający i w pełni zabezpieczający ich interesy – otrzymują w powyższym zakresie kompletną i wyczerpującą informację. Jest ona zamieszczana każdorazowo w treści wystawianych przez WiK Opole na rzecz konsumentów faktur. Zawierają one informację o numerze konta bankowego, na które dokonywać można płatności, jak również informację o możliwości wpłaty należności w kasie Spółki oraz w placówkach pocztowych na terenie miasta bez dodatkowych opłat. Stwierdzić zatem należy, że zachowanie WiK Opole – jakkolwiek nieprawidłowe, ponieważ niezgodne z wymogiem *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* – nie narusza interesów konsumentów rozumianych jako prawo do otrzymania pełnej informacji o wszystkich elementach umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w zakresie warunków wzajemnych rozliczeń. WiK Opole zapewnia konsumentom kompletną informację o sposobach dokonywania płatności na rzecz dostawcy usług, w związku z czym nie sposób w zachowaniu spółki polegającym na zaniechaniu umieszczenia tych zapisów w umowie dopatrzeć się działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów.

Stąd orzeczono 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, określa się umieszczenie w treści nowo zawieranych oraz wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami *umów o dostawę wody i odbiór ścieków* oraz *umów o dostawę wody* wskazanych w treści niniejszej decyzji postanowień wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm), a dotyczących:

- sposobów i terminów zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty, o których mowa w § 17 ust. 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie określania taryf /.../,
- obowiązków, jakie spełnić musi przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w przypadku 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 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

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.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt 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 Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I niniejszej decyzji stwierdził naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznając zasadność dwóch z trzech postawionych przedsiębiorcy zarzutów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego są wydatki w wysokości 55 PLN związane z korespondencją ze skarżonym przedsiębiorcą. W związku z tym postanowiono obciążyć Wodociągi i Kanalizację Sp. z o.o. w Opolu kosztami przeprowadzonego postępowania w kwocie 55 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt 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.

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