

# **DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH**

Katowice, dnia 13.11.2008r.

RKT-61-29/08/MI

## **DECYZJA Nr RKT – 72/2008**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331; Dz.U. Nr 99, poz. 660 i Dz.U. Nr 171, poz. 1206) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Zakładowi Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o., 46-100 Namysłów, ul. Mariańska 2,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

1. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Zakładu Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. z siedzibą w Namysławie polegające na tym, iż w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 2) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), nie zamieszczono pełnej informacji odnośnie sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających termin płatności za pobrane usługi i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**
2. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Zakładu Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. z siedzibą w Namysławie polegające na tym, iż w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami (osobami posiadającymi tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki oraz osobami korzystającymi z nieruchomości przyłączonych do sieci o nieuregulowanym stanie prawnym), wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień informujących o uprawnieniach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego do wstępu na teren nieruchomości odbiorców usług lub należących do nich obiektów celem przeprowadzenia czynności, o jakich mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

3. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Zakładu Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. z siedzibą w Namysłowie polegające na tym, iż w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami (zarówno z osobami posiadającymi tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki bądź korzystającymi z nieruchomości przyłączonych do sieci o nieuregulowanym stanie prawnym, jak i z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych), wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do standardów i terminów udzielania konsumentom informacji dotyczących świadczonych usług oraz standardów i terminów załatwiania wnoszonych przez konsumentów reklamacji i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**
- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. z siedzibą w Namysłowie karę pieniężną** w wysokości 5 000 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.
- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 80 tej ustawy postanawia się obciążyć Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. z siedzibą w Namysłowie kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 41 PLN (słownie złotych: czterdzieści jeden).

### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „organem antymonopolowym”) zostało przeprowadzone z urzędu pod sygn. akt RKT-400-12/07/MI postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działalnością Zakładu Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. z siedzibą w Namysłowie (zwanego dalej „ZWiUK Namysłów” lub „Spółką”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej również „ustawą antymonopolową”). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego zbadano pod kątem naruszenia przepisów ww. ustawy warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez ZWiUK Namysłów z konsumentami w oparciu o wykorzystywane w obrocie wzorce umowne. Ponieważ ustalenia dokonane w trakcie tego postępowania dały podstawy do przyjęcia, iż Spółka może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 29.01.2008r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie (dowód: karty nr 1-1 verte). Spółce postawiono zarzuty podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, iż:

1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych nie zamieszczono postanowień określających termin płatności za pobrane usługi;

2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami nie zamieszczono postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy w zakresie obejmującym:
  - a. postanowienia informujące o uprawnieniach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego do wstępu na teren nieruchomości odbiorców usług lub należących do nich obiektów celem przeprowadzenia czynności, o jakich mowa w art. 7 ww. ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
  - b. postanowienia informujące o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do standardów i terminów udzielania konsumentom informacji dotyczących świadczonych usług oraz załatwiania wnoszonych przez konsumentów reklamacji,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ZWiUK Namysłów podniósł, iż (...) *wprowadzając wzór umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków współpracował z Izbą Gospodarczą Wodociągi Polskie, która to wraz ze sztabem prawników i specjalistów opracowała wzór umowy. Według rozeznania Spółki jest to umowa obowiązująca na terenie niemal całego kraju. Wzór został opatrzony komentarzem dla jednolitości stosowania, by nie było wątpliwości z interpretacją umowy. Dodatkowo ZWiUK Namysłów wskazał, iż opracowując wzór umowy miał na uwadze wskazania zawarte w orzecznictwie NSA w szczególności I SA/Lu 882/02 z dnia 28.02.2003, II SA/Ka 508/02 z dnia 19.08.2002 r., II SA/KA 1831/02 z dnia 30.01.2003, II SA/Wr 1179/9/SS 2000/1/17 – a w [ich] kontekście treść skargi Wojewody Opolskiego z dnia 30.05.2006r.*<sup>1</sup> (dowód: karty nr 31, 99-103).

W odniesieniu do pierwszego postawionego w przedmiotowej sprawie zarzutu, dotyczącego zaniechania zamieszczenia w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych postanowień określających terminy płatności za pobrane usługi Spółka podniosła, iż *do kwietnia 2007 r. wzór umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranej z konsumentami – osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych nie był stosowany, albowiem takich umów nie zawierano. Spółka wskazała również, iż § 9 pkt 2) ww. umów odsyła w zakresie warunków i terminu płatności do faktury, która je określa. Terminy zawarte w fakturach odpowiadają terminom ustawowym w tej mierze, stanowiąc dopełnienie umowy i będąc jej integralną częścią wykonawczą. W tym przypadku zarówno Izba, jak i „EKOWOD” miały na względzie zakaz powtórzeń zwrotów ustawowych (...). Spółka wyraziła również wolę uzupełnienia umowy o postanowienia regulujące termin płatności wskazując jednocześnie, iż w jej przekonaniu nie został jednak naruszony w przedmiotowym zakresie art. 6 ust. 3 pkt 2) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (dowód: karty nr 31-32).*

W odniesieniu do drugiego postawionego w niniejszej sprawie zarzutu ZWiUK Namysłów wskazał, iż *zawierając umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków udostępnia regulamin<sup>2</sup>; treść regulaminu jako uzupełnienie umów na podstawie delegacji § 12 umowy jest wywieszona na tablicy ogłoszeń w pełnym brzmieniu do ogólnego dostępu. Regulamin dostępny jest również na tablicy w siedzibie Spółki, w siedzibie Urzędu Miejskiego oraz na stronie internetowej Spółki. Skoro zatem regulamin stanowi uzupełnienie umowy, to w myśl zasad legislacji jest jej integralną częścią – praktyka taka jest powszechnie obowiązująca, na takim stanowisku stoi również judykatura – vide orzeczenia NSA wskazane na wstępie (dowód: karta nr 32).*

---

<sup>1</sup> Skarga do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Opolu na uchwałę Rady Miejskiej w Namysłowie Nr XXXII/240/06 z dnia 19 stycznia 2006 r. w sprawie *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*

<sup>2</sup> Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, o jakim mowa w art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

ZWiUK Namysłów odnośnie drugiego zarzutu postawionego w niniejszej sprawie podniósł, że *Informując o uprawnieniach przedsiębiorstwa wodociągowego do wstępu na teren nieruchomości odbiorców usług lub należących do nich obiektów celem przeprowadzenia czynności, o jakich mowa w art. 7 (...) ustawy [o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków] w sposób taksatywny wylicza tylko i wyłącznie przypadki wyliczone przez ustawodawcę, katalogu takiego absolutnie nie powiększając*. Spółka podniosła, że z tego przywileju korzysta tylko w ramach ustawowych (dowód: karta nr 32).

Odnośnie trzeciego postawionego jej zarzutu Spółka wskazała, że *regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków po jego prawnym zaakceptowaniu przez organy Gminy i Wojewody jest wywieszony na tablicy ogłoszeń, niezależnie przy zawieraniu umów jest on udostępniony każdorazowo klientowi, jest udostępniony w Dzienniku Urzędowym Wojewody Opolskiego*. Spółka podniosła, że *W zakresie standardów i terminów udzielania konsumentom informacji dotyczących świadczonych usług oraz załatwiania reklamacji miała na względzie dostępność tych informacji, jak i zasady techniki legislacyjnej* (dowód: karta nr 83).

ZWiUK Namysłów wskazał ponadto, że *Jeżeli chodzi o informacje w zakresie świadczonych usług, sposobach załatwiania reklamacji, obowiązuje zasada pisemności, wyjątkowo, jeżeli reklamacja ma charakter ustny – wykonujemy czynności bez zbędnej zwłoki, telefonicznie, poprzez kontakty osobiste – w innych przypadkach każdorazowo obowiązuje zasada pisemnej odpowiedzi z zachowaniem zasad i terminów zgodnie z przepisami prawa*. Podniósł również, że *cennik i zasady reklamacyjne oraz cały regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest udostępniony na stronach internetowych i w siedzibie Spółki, o czym informujemy każdorazowo klienta* (dowód: karta nr 33).

ZWiUK Namysłów wyjaśnił również, że *O sposobie załatwiania reklamacji decyduje konsument, niezależnie od procedur, nie mniej rozpatrywanie następuje w oparciu o regulamin (...)*. *W 2007r. odnotowaliśmy [...]* (dowód: karty nr 33, 91-94).

Spółka wyjaśniła również, że *Informacji o świadczonych (...) usługach oraz sposobach wykonania umowy dokonujemy poprzez kontakty telefoniczne, kontakty osobiste, cennik usług jest dostępny na naszej stronie internetowej. O jakości wody informujemy klientów poprzez informację przekazywaną do Burmistrza, umieszczamy cyklicznie informacje o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w lokalnej prasie, jak również ogłaszamy w lokalnej prasie aktualnie obowiązujące taryfy. W przypadku pisemnych zapytań kierujemy pisemne odpowiedzi*. Spółka przedstawiła również dowody udzielenia odpowiedzi na wniesione przez konsumentów zapytania (dowód: karty nr 34, 95-98).

W dniu 10.10.2008r. do ZWiUK Namysłów zostało wysłane zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowym postępowaniu (dowód: karta nr 206). Po jego otrzymaniu Spółka przedstawiła dodatkowe wyjaśnienia w sprawie wskazując, że *Zarząd Spółki w trosce o zasady ugruntowane regulacjami ustawowymi, podjął decyzję o dokonaniu zmian w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami na brzmienie sugerowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (dowód: karta nr 208). Spółka przedstawiła także kopie dwóch poprawionych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 209-214).

### **W toku postępowania organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.**

Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. z siedzibą w Namysławie jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) (zwana dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”). Spółka została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000033145. Zgodnie z wpisem przedmiotem jej działalności jest

między innymi działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody, a także gospodarka ściekami, wywóz i unieszkodliwianie odpadów oraz usługi sanitarne i pokrewne (dowód: karty nr 9-12). Ustalono, że Spółka prowadzi działalność w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Namysłów i gminy Pokój oraz w zakresie dostarczania wody – na terenie gmin Wilków, Domaszowice i Świerczów (dowód: karty nr 8, 107). Podstawę prawną działania Spółki na ww. obszarze stanowią:

- Decyzja Burmistrza Miasta Namysłów z dnia 7 kwietnia 2003 r. w sprawie udzielenia ZWiUK Namysłów zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Namysłów (dowód: karty nr 14-14 verte);
- Decyzja Wójta Gminy Wilków z dnia 24 września 2007 r. w sprawie udzielenia ZWiUK Namysłów zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na obszarze Gminy Wilków (dowód: karty nr 109-112);
- Decyzja Wójta Gminy Domaszowice z dnia 8 października 2007 r. w sprawie udzielenia ZWiUK Namysłów zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Domaszowice (dowód: karty nr 113-116);
- Decyzja Wójta Gminy Świerczów z dnia 31 października 2007 r. w sprawie udzielenia ZWiUK Namysłów zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Świerczów (dowód: karty nr 117-119);
- Decyzja Wójta Gminy Pokój z dnia 4 grudnia 2007 r. w sprawie udzielenia ZWiUK Namysłów zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Pokój (dowód: karty nr 120-121 verte);
- Decyzja Wójta Gminy Pokój z dnia 4 grudnia 2007 r. w sprawie udzielenia ZWiUK Namysłów zezwolenia na prowadzenie zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pokój (dowód: karty nr 122-123).

Stosownie do art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, ZWiUK Namysłów zawiera z odbiorcami usług, w tym z konsumentami, pisemne umowy, na podstawie których odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków. W powyższym zakresie ustalono, iż Spółka posługuje się obecnie w obrocie konsumenckim wzorcem *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nr ...* (dowód: karty nr 18-18 verte), a także wzorcem *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* stosowanym względem osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych (dowód: karty nr 19-21).

Z wyjaśnień Spółki wynika, że pierwszy z ww. wzorców *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* stosowany jest w obrocie od dnia 12 lutego 2007 r. Od dnia 1 kwietnia 2007 r. Spółka rozpoczęła natomiast zawieranie umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych z wykorzystaniem drugiego z wzorców, o jakich mowa powyżej (dowód: karta nr 8).

Na potwierdzenie, że ww. wzorce faktycznie wykorzystywane są przy zawieraniu umów z konsumentami, zgromadzone zostały przykładowe umowy zawarte z ich wykorzystaniem:

- Umowy zawarte z właścicielami nieruchomości, do których dostarczana jest woda:
  - *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 1960/301548/f/1/07* z dnia 23.02.2007 r. (dowód: karty nr 23-23 verte);
  - *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5093/203408/f/1/07* z dnia 27.09.2007r. (dowód: karty nr 87-87 verte);
  - *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5092/203408/f/1/07* z dnia 21.09.2007r. (dowód: karty nr 88-88 verte);
  - *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5076/302147/f/1/07* z dnia 07.12.2007r. (dowód: karty nr 89-89 verte);
- Umowy zawarte z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych:
  - *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 1/301234/2007* z dnia 02.04.2007r. (dowód: karty nr 28-30, 39-41);

- *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 2/502283/2007 z dnia 02.04.2007r. (dowód: karty nr 42-44);*
- *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 3/301236/2007 z dnia 02.04.2007r. (dowód: karty nr 45-47);*
- *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nr 4/301233/2007 z dnia 02.04.2007r. (dowód: karty nr 48-50);*

Ustalono, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych przez ZWiUK Namysłów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych brak jest postanowień określających termin płatności za pobrane usługi. Umowy te w § 8 ust. 2 stanowią jedynie, że *Kwotę należności oraz warunki i termin zapłaty określa wystawiona przez Zakład faktura* (dowód: karty nr 29, 40, 43, 46, 49).

Należy nadmienić, iż odmiennie niż umowy zawierane z lokatorami przedmiotową kwestię regulują umowy zawierane z właścicielami nieruchomości przyłączonych do sieci, które w § 8 ust. 3 zawierają postanowienie przewidujące, iż *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia* (dowód: karty nr 23 verte, 87 verte, 88 verte, 89 verte).

Ustalono także, iż umowy zawierane przez ZWiUK Namysłów z właścicielami nieruchomości przyłączonych do sieci nie zawierają postanowień określających, na jakich warunkach i w celu wykonania jakich czynności przedstawiciele przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego uprawnieni są do wstępu na teren nieruchomości odbiorcy usług lub należących do niego obiektów. W przypadku umów zawieranych z lokatorami kwestia ta została natomiast uregulowana w § 4 ust. 4 lit. a) i b), zgodnie z którym: *Lokator zobowiązuje się do umożliwienia osobom reprezentującym Zakład, po okazaniu legitymacji służbowej wstępu do jego lokalu w celu: a) przeprowadzenia kontroli wodomierza i dokonania odczytu jego wskazań oraz dokonania badań i pomiarów, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzonych do sieci, b) założenia i demontażu plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu* (dowód: karty nr 19 verte, 39 verte, 42 verte, 45 verte, 48 verte).

Ponadto ustalono, że umowy (zarówno te zawierane z właścicielami nieruchomości, jak i lokatorami) nie zawierają postanowień dotyczących trybu postępowania reklamacyjnego; brak w umowach informacji o standardach i terminach rozpatrywania reklamacji oraz o wymogach dotyczących ich wnoszenia. Treść umów nie określa również obowiązków dostawcy w zakresie zasad i terminów udzielania konsumentom, w związku z wnoszonymi zapytaniami, informacji dotyczących świadczonych usług i sposobu wykonywania umowy.

W toku przeprowadzonego postępowania ZWiUK Namysłów oświadczyło, iż ogólna liczba odbiorców świadczonych przez Spółkę usług wynosi [...]. Z konsumentami, według stanu na luty 2008 roku, zawarto [...] umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Wszystkie umowy zawarte zostały z wykorzystaniem aktualnie stosowanych wzorców umownych (dowód: karta nr 34).

ZWiUK Namysłów wyjaśniło także, iż w okresie od kwietnia 2007 r. w przypadku [...] zawarto indywidualne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali [...]. W konsekwencji, w oparciu o aktualnie stosowany przy zawieraniu umów z lokatorami wzorzec umowy zawarto ogółem [...] umowy (dowód: karty nr 34-50).

W toku postępowania, w piśmie z dnia 17.10.2008r. ZWiUK Namysłów poinformowało, iż podjęło decyzję o wprowadzeniu w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zmian uwzględniających postawione przez organ antymonopolowy zarzuty (dowód: karta nr 208). Na potwierdzenie powyższego Spółka przedstawiła kopie dwóch umów o zaopatrzenie w wodę zawartych z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych:

- *Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 1/301234/2008* zawartą w dniu 01.10.2008r. (dowód: karty nr 209-211);
- *Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 4/301233/2008* zawartą w dniu 01.10.2008r. (dowód: karty nr 212-214).

Ustalono, że do treści przedmiotowych umów wprowadzono zmianę polegającą na tym, iż § 8 ust. 2 tych umów (który stanowił, że *Kwotę należności oraz warunki i termin zapłaty określa wystawiona przez Zakład faktura*) otrzymał następujące brzmienie: *Lokator dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia* (dowód: karty nr 210, 213). W pozostałym zakresie do umów nie wprowadzono żadnych modyfikacji.

W trakcie przeprowadzonego postępowania ustalono również, iż na obszarze działalności ZWiUK Namysłów obowiązują następujące *Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, o jakich mowa w art. 19 ust. 1 i 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę:

- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony Uchwałą Nr XXXVI/282/06 Rady Miejskiej w Namysłowie z dnia 7 lipca 2006 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego Nr 49 z dnia 28 lipca 2006 r. (dowód: karty nr 8, 15-17).
- *Regulamin dostarczania wody na terenie Gminy Wilków* wprowadzony Uchwałą Nr VIII/40/07 Rady Gminy w Wilkowie z dnia 12 lipca 2007 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego z dnia 7 sierpnia 2007 r. Nr 58, poz. 1822 (dowód: karty nr 139-142-153);
- *Regulamin dostarczania wody na terenie Gminy Domaszowice* wprowadzony Uchwałą Nr XI/56/07 Rady Gminy Domaszowice z dnia 16 października 2007 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego z dnia 16 listopada 2007 r. Nr 84, poz. 2592 (dowód: karty nr 155-171);
- *Regulamin dostarczania wody na terenie Gminy Świerczów* wprowadzony Uchwałą Nr X/54/2007 Rady Gminy w Świerczowie z dnia 16 października 2007 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego z dnia 16 listopada 2007 r. Nr 84, poz. 2596 (dowód: karty nr 172, 178-189);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony Uchwałą Nr XI/77/2007 Rady Gminy Pokój z dnia 26 listopada 2007 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego z dnia 11 stycznia 2008 r. Nr 2, poz. 54 (dowód: karty nr 192-204).

*Regulaminy* nie stanowią załączników do zawieranych przez ZWiUK Namysłów umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 8 verte, 136). *Regulamin* obowiązujący w gminie Namysłów dostępny jest do wglądu w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej [www.ekowod.net](http://www.ekowod.net) (dowód: karta nr 8 verte). Mieszkańcy gmin Wilków, Domaszowice, Świerczów i Pokój mogą zapoznać się z obowiązującymi *Regulaminami* na tablicach ogłoszeń w urzędach Gmin, przy zawieraniu umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w siedzibie Spółki w Namysłowie oraz u inkasentów (dowód: karta nr 136).

ZWiUK Namysłów w toku postępowania przedstawiło rachunek zysków i strat na dzień 31.12.2007r., z którego wynika, że w 2007 r. Spółka osiągnęła przychód w wysokości 8 808 932,98 PLN (dowód: karta nr 124). Ponadto Spółka oświadczyła, że wysokość osiągniętego przez nią w 2007 roku przychodu z tytułu działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyniosła [...] PLN (dowód: karta nr 108).

## Organ antymonopolowy zważył, co następuje.

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

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

- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
- zachowanie to godzi w interesy konsumentów;
- zagrożone są interesy konsumentów jako zbiorowości.

Pierwszą z przesłanek koniecznych dla stwierdzenia naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”<sup>3</sup>.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów<sup>4</sup>. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem<sup>5</sup>.

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktyki

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

<sup>4</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

<sup>5</sup> Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).



naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”<sup>6</sup>.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego<sup>7</sup>. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Kolejną przesłanką niezbędną do stwierdzenia naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest, aby kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godziły w zbiorowe interesy konsumentów.

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

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

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

<sup>6</sup> Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

<sup>7</sup> Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

Ocena, czy spełnione zostały dwie pierwsze przesłanki, które są niezbędne do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (tj. bezprawność zachowania przedsiębiorcy oraz godzenie tego zachowania w interesy konsumentów) zostanie dokonana w dalszej części decyzji, oddzielnie dla poszczególnych postawionych ZWiUK Namysłów zarzutów. Łącznie, w odniesieniu do wszystkich zarzucanych Spółce naruszeń, można natomiast przeanalizować przesłankę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Okoliczności jej spełnienia są bowiem co do zasady wspólne dla wszystkich postawionych zarzutów.

Oceniając, czy ww. przesłanka została spełniona należy po pierwsze zaznaczyć, iż ZWiUK Namysłów w stosunku do konsumentów posługuje się dwoma rodzajami wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Pierwszy z nich skierowany jest do konsumentów będących właścicielami nieruchomości przyłączonych do sieci (lub posiadających inny tytuł prawny do nieruchomości), zaś drugi dotyczy osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych. Wzorce te są przez Spółkę powszechnie wykorzystywane w obrocie i znajdują zastosowanie względem każdego konsumenta, który spełnia określone kryteria kwalifikujące go do podpisania umowy w oparciu o dany wzorec. Podkreślenia przy tym wymaga, iż z informacji przedstawionych przez Spółkę wynika, że z wykorzystaniem pierwszego wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o jakich mowa powyżej zawarto ponad [...] umów, natomiast w oparciu o wzorec przeznaczony dla lokatorów podpisano dotychczas [...] umowy.

Powyższe okoliczności wskazują w ocenie organu antymonopolowego na to, iż w przedmiotowej sprawie zostały naruszone zbiorowe interesy konsumentów korzystających z usług Spółki – zarówno konsumentów będących właścicielami nieruchomości przyłączonych do sieci, którymi zawarto większość umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jak i konsumentów korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych. Oceniane w niniejszej decyzji zachowania przedsiębiorcy, niezależnie od liczby zawartych w oparciu o dany wzorec umów, skierowane są bowiem do pewnego kręgu konsumentów (członków danej grupy) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Zachowania będące przedmiotem postawionych Spółce zarzutów dotyczą zatem zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do wszystkich konsumentów korzystających z usług Spółki, którzy podpisali z ZWiUK Namysłów umowy o zakwestionowanej przez organ antymonopolowy treści w oparciu o stosowane przez Spółkę w obrocie konsumenckim wzorce umowne, jak i do potencjalnych klientów Spółki będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zakwestionowane praktyki podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika z samej natury wzorców umów, które skierowane są do szerokiego kręgu odbiorców. Posługiwanie się wzorcami, bez względu na ilość umów, jak została zawarta z wykorzystaniem danego wzorca, z założenia musi oznaczać, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Dotyczy to zarówno umów zawieranych z konsumentami będącymi właścicielami nieruchomości przyłączonych do sieci, jak i umów zawieranych z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych. W obydwu ww. przypadkach mechanizm działania Spółki jest podobny, pomimo iż różna jest skala zjawiska. Zarówno w przypadku umów zawieranych z właścicielami nieruchomości, jak i w przypadku umów zawieranych z lokatorami Spółka zawiera umowy z wykorzystaniem jednostronnie opracowanego wzorca, który jest powszechnie wykorzystywany w obrocie konsumenckim. Określone praktyki dotyczą każdego konsumenta, który podpisał dany typ umowy (i bez znaczenia pozostaje tutaj liczba takich konsumentów, jeżeli zachowanie Spółki ma charakter powtarzalny i powszechny), jak również w jej potencjalnych klientów.

W powyższym kontekście podkreślenia również wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej, które są świadczone w sposób powszechny. Z uwagi na swój charakter z usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych i są usługami niezbędnymi z

punktu widzenia każdego konsumenta, co dodatkowo przesądza o uznaniu, iż kwestionowane przez organ antymonopolowy zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

**I.1.** W przedmiotowej sprawie Zakładowi Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. w Namysłowie postawiono zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na tym, iż w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych nie zamieszczono pełnej informacji odnośnie sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających termin płatności za pobrane usługi, co może naruszać art. 6 ust. 3 pkt 2) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Powyższy zarzut odnosi się wyłącznie do umów zawieranych z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych.

Dla stwierdzenia, że w powyższym zakresie doszło do naruszenia przez ZWiUK Namysłów art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w pierwszej kolejności zachodzi konieczność wykazania, że działanie przedsiębiorcy będące przedmiotem rozpatrywanego zarzutu nosi znamiona bezprawności.

Analizując przesłankę bezprawności należy na wstępie wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę *dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług*. Wymogi, jakim powinna odpowiadać treść takich umów zawiera art. 6 ust. 3 ww. ustawy. Określa on minimalny zakres postanowień, które powinny znaleźć się w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 2) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, do postanowień tych należą postanowienia dotyczące *sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń*.

Określone w ww. przepisie kryteria odnośnie minimalnego zakresu regulacji treści umowy muszą spełniać również umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierane z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych. Zgodnie bowiem z art. 6 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, umowy, o jakich mowa w art. 6 ust. 1 tejże ustawy zawiera się również – na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego – z osobą korzystającą z lokalu, o ile spełnione zostaną określone warunki.

Jak wynika z powyższego przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obowiązane jest zamieścić w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych na podstawie art. 6 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych postanowienia regulujące warunki (sposoby i terminy) wzajemnych rozliczeń. Szczegółowe uregulowania odnośnie przedmiotowych kwestii zawarte są natomiast między innymi w rozporządzeniu Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 127, poz. 886). Rozporządzenie, w Rozdziale 5 pt. *Warunki prowadzenia rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków*, w § 17 ust. 1 stanowi, iż *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób*. Przedmiotowy przepis określa z jednej strony, ile powinien wynosić przysługujący konsumentowi termin na uiszczenie należności liczony od dnia wysłania lub dostarczenia faktury, z drugiej zaś strony wskazuje na obowiązek po stronie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie wysłania lub dostarczenia faktury konsumentowi nie później niż 14 dni przed datą płatności wskazaną na fakturze.

W treści umów zawieranych przez ZWiUK Namysłów z konsumentami – osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych brak jest informacji o terminach uiszczania należności za pobrane usługi. Umowy te stanowią jedynie, iż *Kwotę należności oraz warunki i termin zapłaty określa wystawiona przez Zakład faktura*, nie określając, kiedy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obowiązane jest wysłać lub dostarczyć fakturę konsumentowi i ile wynosi przysługujący konsumentom na podstawie rozporządzenia w sprawie określania taryf termin na dokonanie płatności należności. Biorąc pod uwagę, iż art. 6 ust. 3 pkt 2) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę wyraźnie przewiduje, że kwestie te powinny być uregulowane w umowie należy uznać, iż kwestionowane zachowanie ZWiUK Namysłów polegające na niezamieszczeniu ww. informacji w umowie stoi w sprzeczności z tym przepisem.

Zaniechanie zamieszczenia w umowach postanowień określających terminy płatności nosi zatem znamiona bezprawności, co oznacza, że została spełniona pierwsza przesłanka konieczna do stwierdzenia naruszenia przez Spółkę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W dalszej kolejności konieczne jest dowiedzenie, że zachowanie to narusza interesy konsumentów.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy stwierdzić należy, iż przesłanka ta również została spełniona. W efekcie zaniechania objęcia treścią umów postanowień dotyczących terminów płatności zagrożone są bowiem prawne interesy konsumentów. Na podstawie treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków konsumenci nie są w stanie ustalić, jaki termin płatności – zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa – przysługuje im na uregulowanie należności oraz jakie obowiązki ciążyą na dostawcy usług, jeżeli chodzi o datę wysłania (doręczenia) faktury konsumentowi. W konsekwencji konsumenci – z uwagi na fakt, iż posiadają niepełną wiedzę w tym zakresie – mogą nie egzekwować od ZWiUK Namysłów zachowań, które na profesjonalistycznie wymuszają przepisy rozporządzenia w sprawie określania taryf oraz mają ograniczoną możliwość dochodzenia swoich praw w przypadku, gdy dostawca nie dochowa określonego przepisami prawa terminu na wysłanie lub dostarczenie rachunku bądź ustali termin płatności w sposób sprzeczny z prawem. Zakwestionowane postępowanie Spółki pozbawia zatem konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy rozumiane jako prawo do uzyskania w treści umowy pełnej i zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa informacji na temat warunków płatności.

Nieobjęcie treścią umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień informujących konsumentów o przysługującym im na podstawie obowiązujących przepisów prawa terminie na uiszczenie należności godzi zatem w ich interesy rozumiane jako prawo do uzyskania pełnej informacji na temat wszystkich elementów łączącego ich z dostawcą usług stosunku zobowiązaniowego w zakresie warunków rozliczeń tak, aby konsumenci mogli w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje, a także wymagać od profesjonalisty w omawianym kontekście odpowiednich standardów zachowania.

Należy również podkreślić, iż w związku z zaniechaniem określenia w umowie terminu płatności, wyłącznie w gestii przedsiębiorcy leży data wysłania (doręczenia) faktury konsumentowi, a także to, jaki czas będzie przysługiwał konsumentom na uiszczenie należności. Brak jest w umowie jakichkolwiek gwarancji, że termin ten będzie nie krótszy niż wynikające z przepisów prawa 14 dni liczone od daty wysłania lub dostarczenia faktury konsumentowi. W związku z powyższym przysługujący konsumentom termin na wniesienie opłat może ulec skróceniu. Arbitralne działanie Spółki w powyższym zakresie może zatem doprowadzić do tego, iż konsumenci, nawet przy dochowaniu należytej staranności nie będą w stanie terminowo wywiązać się z obowiązku płatności na rzecz dostawcy, konsekwencją czego może być obciążenie ich odsetkami za niedotrzymanie terminu płatności. Należy więc podkreślić, iż zaniechanie zamieszczenia w treści umowy odpowiednich zapisów dotyczących terminu płatności przy jednoczesnym wskazaniu w umowie, iż termin ten określa faktura, jest równoznaczne z tym, iż Spółka autorytarnie decyduje o dacie wysłania lub doręczenia faktury konsumentowi (bez

zagwarantowania, że nastąpi nie później niż 14 dni przed terminem płatności) i przyznaje sobie prawo do określenia terminu płatności w fakturze w dowolny sposób, co skutkować może dla konsumenta negatywnymi konsekwencjami o charakterze finansowym.

W przedmiotowej sprawie zostały zatem spełnione wszystkie przesłanki niezbędne do uznania postawionego ZWiUK Namysłów zarzutu za uzasadniony. Zakwestionowane w pkt I.1. niniejszej Decyzji zachowanie Spółki nosi bowiem znamiona bezprawności oraz godzi w interesy konsumentów. Jak wykazano w części Decyzji wspólnej dla wszystkich zarzutów (strony 9-10 decyzji), w niniejszej sprawie, z uwagi na powszechny i powtarzalny charakter działań Spółki, zagrożone są również interesy konsumentów jako zbiorowości.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli organ antymonopolowy stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy decyzji, o której mowa w art. 26 nie wydaje się, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku organ antymonopolowy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy antymonopolowej ciężar udowodnienia okoliczności, iż praktyka została zaniechana spoczywa na przedsiębiorcy

W powyższym kontekście w pierwszej kolejności podnieść należy, iż uznanie, że zachowanie przedsiębiorcy przestało naruszać zakaz określony w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów byłoby możliwe do stwierdzenia w przypadku umożliwienia przez Spółkę wszystkim konsumentom, którzy zawarli z nią umowy o zakwestionowanej przez organ antymonopolowy treści zawarcia zmienionych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści uwzględniającej postawione w niniejszej sprawie zarzuty (np. poprzez dostarczenie konsumentom, celem podpisania, zmienionych umów lub aneksów do umów) oraz w przypadku dokonania stosownych zmian w treści wykorzystywanych w obrocie konsumenckim wzorców umów o dostawę wody i odbiór ścieków. Spółka powinna zatem zmienić swoje zachowanie zarówno w odniesieniu do klientów obecnych, jak i przyszłych.

Odnosnie powyższego podnieść należy, iż w toku przeprowadzonego postępowania Spółka wskazała, iż podjęła decyzję o dokonaniu w umowach zmian uwzględniających zastrzeżenia organu antymonopolowego oraz przedstawiła dwie umowy zawarte w dniu 01.10.2008r. z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, w treści których zawarte jest postanowienie przewidujące, iż *Lokator dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia*. Jakkolwiek stwierdzić należy, iż wprowadzenie do umów powyższego postanowienia (które pozostaje w zgodzie z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf) czyni zadość wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 2) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w zakresie dotyczącym wymogu objęcia treścią umów postanowień dotyczących terminu płatności za pobrane usługi, to jednak przedstawione przez ZWiUK Namysłów wyjaśnienia i dokumenty nie dają podstaw do stwierdzenia, iż zarzucana Spółce praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została zaniechana. Spółka nie udokumentowała bowiem ani zmiany wzorców umownych stosowanych przy zawieraniu umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ani też zmiany wszystkich umów zawartych z tą grupą odbiorców. ZWiUK Namysłów nie wykazało zatem, iż zmieniło sporne zachowanie w stosunku do klientów przyszłych i wszystkich klientów dotychczasowych, w związku z tym uzasadnione jest nałożenie na ZWiUK Namysłów obowiązku zaniechania jej stosowania stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym orzeczono jak w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji.

**I.2.** Drugą praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, której stosowanie zarzucono ZWiUK Namysłów w niniejszym postępowaniu jest praktyka określona w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegająca na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew wymogowi określone w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków – Spółka nie zamieściła pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią tych umów postanowień dotyczących uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego do wstępu na teren nieruchomości odbiorców usług lub należących do nich obiektów celem przeprowadzenia czynności, o jakich mowa w art. 7 tejże ustawy. Ww. zarzut odnosi się do umów zawieranych z osobami korzystającymi z nieruchomości przyłączonych do sieci i nie dotyczy umów zawieranych z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych.

Punkt wyjścia w ocenie, czy zachowanie ZWiUK Namysłów będące przedmiotem analizowanego zarzutu nosi cechy bezprawności stanowi art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stosownie do powołanego przepisu, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków tj. umowa zawarta między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, na podstawie której świadczone są usługi dostawy wody i odbioru ścieków, powinna obligatoryjnie zawierać postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Przepis powyższy zostały sformułowany w sposób ogólny bez sprecyzowania, jakie prawa i obowiązki powinna normować treść umowy. W ocenie organu antymonopolowego ze względu na ogólne sformułowanie wymogów, jakie powinna spełniać treść umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – biorąc pod uwagę kryterium ochrony interesów konsumentów, którzy za pośrednictwem umowy powinni otrzymać pełną i wyczerpującą informację na temat jej warunków – powołany przepis powinno interpretować się możliwie szeroko tak, aby konsument w momencie zawierania umowy miał pełną wiedzę na temat uprawnień przysługujących dostawcy usług oraz ciążących na konsumentach obowiązków, dzięki czemu będzie mógł należycie się z nich wywiązywać bez narażania się na sankcje. Ustalając treść warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne mając na uwadze ochronę interesów najsłabszych uczestników rynku, powinny zatem – realizując wymogi określone w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – dążyć do tego, aby za pośrednictwem umowy konsumenci otrzymali komplet informacji na temat warunków umowy, do której przystępują, przy czym bez znaczenia pozostaje, czy warunki te wynikają z autonomicznej woli przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jeżeli przepisy te zawierają istotne z punktu widzenia interesów konsumentów uregulowania i kształtują treść stosunku prawnego z dostawcą usług. Należy podnieść w tym miejscu, iż nie są zasadne podniesione przez ZWiUK Namysłów w toku postępowania argumenty, że zgodnie z powołanym przez Spółkę orzecznictwem NSA treść umów nie powinna powtarzać powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Wspomniane orzeczenia odnoszą się bowiem do techniki legislacyjnej, którą powinny stosować rady gmin przy uchwalaniu regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków będących – zgodnie z art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – aktami prawa miejscowego, nie zaś do techniki formułowania treści umów cywilnoprawnych między dostawcą usług a konsumentami. Inne wymogi dotyczą zatem treści regulaminów, a inne treści umów zawieranych z konsumentami. Zamieszczone w umowie informacje powinny być w ocenie organu antymonopolowego pełne i wyczerpujące tak, aby zagwarantować konsumentom należyty poziom wiedzy i należyty poziom ochrony bez pominięcia istotnych z ich punktu widzenia regulacji.

Takie istotne z punktu widzenia interesów konsumenta regulacje dotyczące praw i obowiązków stron umowy zawarte są w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, który szczegółowo reguluje kwestie związane z przeprowadzaniem kontroli u odbiorców usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, przeprowadzaniem przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo znajdujących się w granicach nieruchomości należącej do odbiorcy usług,

a także wykonywaniem innych czynności wymagających wstępu na teren nieruchomości odbiorcy usług.

I tak art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę określa uprawnienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie możliwości wstępu do nieruchomości lub obiektów budowlanych odbiorców celem wykonania określonych czynności, a także określa, na jakich warunkach czynności te mogą zostać przeprowadzone. Przepis ten stanowi, że osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub obiektów budowlanych należących do osób, których nieruchomości zostały przyłączone do sieci i które posiadają tytuł prawny do korzystania z nieruchomości bądź osób korzystających z lokali w budynkach przyłączonych do sieci, w celu:

- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego;
- 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
- 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo;
- 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
- 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
- 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego (jeżeli umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków tak stanowi).

W ocenie organu antymonopolowego ww. regulacje dotyczące praw i obowiązków stron umowy, w tym odnoszące się do procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, z uwagi na treść art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzanie ścieków, powinny znaleźć się w treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, gdyż dotyczą istotnych z punktu widzenia konsumenta zagadnień, wpływających na prawidłowe wykonywanie umowy przez konsumenta.

W zawieranych przez ZWiUK Namysłów z właścicielami nieruchomości przyłączonych do sieci umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków brak jest szczegółowych zapisów odnośnie kwestii dotyczących uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i obowiązków odbiorcy usług oraz procedur obowiązujących w powyższym zakresie. Umowy ograniczają się jedynie do poinformowania, że do obowiązków odbiorcy należy *zapewnienie Zakładowi możliwości wykonania niezbędnych napraw urządzeń posiadanych przez Zakład* (§ 6 ust. 5 *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*), co należy uznać za niewystarczające, biorąc pod uwagę, iż umowa powinna w sposób wyczerpujący informować o prawach i obowiązkach stron, a także uwzględniając, iż zakres uprawnień dostawcy usług wynikający z art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jest dużo szerszy niż wskazany w treści umowy.

Fakt, iż w umowach nie zamieszczono szczegółowych informacji, o których mowa powyżej świadczy o tym, że konsumenci nie są informowani o całości ciążących na nich obowiązków oraz uprawnieniach i obowiązkach dostawcy usług. Zawierając umowę odbiorca nie otrzymuje kompletnej informacji o tym, kto, na jakiej podstawie oraz w celu przeprowadzenia jakich czynności może żądać wstępu na teren należących do odbiorcy nieruchomości i obiektów, a także, jakimi dokumentami powinna się legitymować osoba chcąca przeprowadzić te czynności, o czym mowa w powołanych wyżej przepisach ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. W okolicznościach przedmiotowej sprawy ma zatem miejsce naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, który stanowi, iż umowa, na podstawie której odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy oraz procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Organ antymonopolowy stoi na stanowisku, że w obrocie konsumenckim zachodzi potrzeba objęcia treścią umowy wszystkich elementów stosunku zobowiązaniowego, w tym praw i obowiązków stron umowy wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Konsument zawierając umowę

powinien mieć bowiem możliwość dowiedzenia się o wszystkich elementach umowy, której jest stroną, tak aby mógł w pełni realizować swoje prawa oraz należycie wykonywać swoje obowiązki bez narażania się na sankcje. Niepodawanie w umowach pełnej informacji na temat praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług, w tym procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych jest zatem naruszeniem art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Należy podkreślić, iż umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierane w obrocie konsumenckim powinny spełniać kryterium udzielenia konsumentom za ich pośrednictwem pełnej i wyczerpującej informacji na temat wszystkich warunków umowy 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) i równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słuszych interesów. Zaniechanie wprowadzenia do umowy odpowiednich klauzul dotyczących praw i obowiązków stron umowy sytuuje umowę jako jednostronnie korzystną i godzącą w interesy najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Prowadzi to do sytuacji, w której wiedza odnośnie warunków umowy, jaką posiada przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie odpowiada wiedzy jaką za pośrednictwem umowy otrzymuje konsument.

W powyższym przypadku naruszone zostały interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej informacji o wszystkich prawach i obowiązkach stron umowy. Nieznajomość po stronie konsumentów ich obowiązków w zakresie umożliwienia przedstawicielom ZWiUK Namysłów wstępu na teren nieruchomości zajmowanych przez konsumentów celem wykonania szeroko pojętych czynności kontrolnych i naprawczych, jak również brak wiedzy na temat warunków i procedur takich kontroli (obowiązek okazania legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia) wiąże się możliwością wystąpienia negatywnych skutków po stronie konsumentów. Brak znajomości opisanych praw i obowiązków stron umowy doprowadzić może bowiem do sytuacji, w której konsumenci nie będą wykonywać swoich obowiązków, o istnieniu których nie mieli możliwości zapoznania się w oparciu o treść umowy, jak również, że nie będą egzekwować od przedsiębiorcy przewidzianych w przepisach prawa standardów i procedur postępowania. Niewiedza w powyższym zakresie może również narazić konsumentów na kontrolę przez osobę nieupoważnioną do jej przeprowadzenia. Dodatkowo szczegółowe określenie omawianych warunków w umowie, chroni konsumentów przed odpowiedzialnością karną, o której mowa w art. 28 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w sytuacji, gdy konsument nie dopuści przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego do przeprowadzenia czynności zgodnie z art. 7 tejże ustawy. Tak więc, aby wykonywać spoczywające na nim obowiązki, konsument musi otrzymać szczegółową informację na ich temat, a także informację o obowiązkach i uprawnieniach pracowników przedsiębiorcy.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż zachowanie ZWiUK Namysłów polegające na zaniechaniu zamieszczenia w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie wstępu na teren nieruchomości odbiorcy usług lub należących do niego obiektów celem przeprowadzenia czynności, o których mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz warunków przeprowadzania tych czynności, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W okolicznościach sprawy nie zostały przedstawione żadne dowody wskazujące na to, iż ZWiUK Namysłów zaprzestało stosowania stwierdzonego naruszenia. Ze zgromadzonego w sprawie materiału wynika, że Spółka nadal posługuje się w obrocie konsumenckim wzorcem umownym o treści zakwestionowanej w ramach niniejszego zarzutu. Ponadto zaś w obrocie



funkcjonują zawarte w oparciu o te wzorce umowy. Stąd uzasadnione jest nałożenie na ZWiUK Namysłów nakazu zaniechania stwierdzonej praktyki stosowanie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z tym orzeczono, jak w punkcie I.2. decyzji.

**I.3.** W ramach trzeciego postawionego w niniejszej sprawie zarzutu, zakwestionowano jako naruszające zakaz określony w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zachowanie ZWiUK Namysłów polegające na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy w drodze zaniechania objęcia treścią ww. umów postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do standardów i terminów udzielania konsumentom informacji dotyczących świadczonych usług oraz standardów i terminów załatwiania wnoszonych przez konsumentów reklamacji. Zarzut powyższy odnosi się zarówno do umów zawieranych z właścicielami nieruchomości przyłączonych do sieci, jak i osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych.

Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarta między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, na podstawie której świadczone są usługi dostawy wody i odbioru ścieków, powinna obligatoryjnie zawierać postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Jak już wskazano przepis ten nie dookreśla w sposób szczegółowy, jakie prawa i obowiązki stron umowy powinny znaleźć się w jej treści. Z tego względu powinien on być w ocenie organu antymonopolowego interpretowany możliwie szeroko ze szczególnym uwzględnieniem tych praw i obowiązków, które mają na celu zapewnienie konsumentowi możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń i które wiążą się z zapewnieniem należytego wykonania umowy przez dostawcę usług. Formułując treść warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne mając na uwadze ochronę interesów najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci, powinny zatem – realizując wymóg określony w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – dążyć do tego, aby za pośrednictwem umowy konsumenci otrzymali komplet informacji na temat warunków umowy, do której przystępują, przy czym bez znaczenia pozostaje, czy warunki te wynikają z autonomicznej woli przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wyznaczonej granicami swobody zawierania umów, czy też z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (w tym *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* będącego aktem prawa miejscowego), jeżeli przepisy te zawierają istotne z punktu widzenia interesów konsumentów uregulowania i kształtują treść stosunku prawnego z dostawcą usług. Art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obliguje zatem przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do zamieszczenia w treści umowy postanowień informujących o prawach i obowiązkach stron umowy, przy czym informacja w tym zakresie powinna być pełna i wyczerpująca tak, aby zagwarantować konsumentom należyty poziom wiedzy i należyty poziom ochrony.

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorców usług określa między innymi akt prawa miejscowego – *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy wydany 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 oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.

Obowiązujące na terenie gmin objętych terytorialnym zasięgiem działalności ZWiUK Namysłów *Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków* zawierają szczegółowe

postanowienia dotyczące udzielania odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów reklamacje oraz zapytania dotyczące takich kwestii jak prawidłowy sposób wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, występujących zakłóceń w dostawie wody i odbiorze ścieków, awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych czy planowanych przerw w świadczeniu usług. *Regulaminy* określają między innymi, w jakiej formie powinny być wnoszone reklamacje i zapytania, w jakim terminie przedsiębiorca jest obowiązany udzielać konsumentom odpowiedzi na wnoszone zapytania oraz rozpatrywać reklamacje.

§ 32 i 33 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego na terenie gminy Namysłów przewidują, że (dowód: karta nr 16 verte):

§ 32.1. *Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania informacji dotyczących w szczególności:*

- 1) *prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę ustaleń umowy;*
- 2) (...);
- 3) *występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;*
- 4) *występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;*
- 5) *planowanych przerw w świadczeniu usług.*

2. *Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.*

3. *Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba, że osoba zwracająca się o informacje wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.*

4. *Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo, przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.*

§ 33.1. *Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.*

2. *Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.*

3. *Przedsiębiorstwo jest obowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.*

Identyczne w brzmieniu postanowienia zawierają również *Regulaminy* obowiązujące w pozostałych gminach objętych terytorialnym zasięgiem działalności ZWiUK Namysłów tj.:

- § 32 i § 33 *Regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Wilków* (dowód: karta nr 142);
- § 32 i § 33 *Regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Domaszowice* (dowód: karta nr 158);
- § 32 i § 33 *Regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Świerczów* (dowód: karty nr 186-187);
- § 32 i § 33 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego na terenie Gminy Pokój (dowód: karta nr 195).

Powyższe postanowienia określają uprawnienia konsumenta jako strony umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz odpowiadające im obowiązki dostawcy usług, przy czym nie ulega w ocenie organu antymonopolowego wątpliwości, iż postanowienia te z uwagi na swój charakter mają z punktu widzenia konsumenta niebagatelne znaczenie, gdyż wiążą się z zapewnieniem mu możliwości należytego dochodzenia praw. Z tego względu w ocenie organu antymonopolowego zaniechanie zamieszczenia w treści umów zawieranych z konsumentami postanowień normujących kwestie związane z trybem postępowania reklamacyjnego oraz obowiązkami informacyjnymi, jakie ciążyą na dostawcy usług względem konsumenta, a które wynikają z powołanych postanowień *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*,

stanowi naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Skoro bowiem powołany przepis przewiduje, że umowa ma zawierać postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy, zaś część tych praw i obowiązków definiuje *Regulamin*, to powinny znaleźć się one w treści umowy tak, aby zapewnić konsumentowi możliwość zapoznania się ze wszystkimi elementami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić, w celu maksymalnego zabezpieczenia jego interesów.

Jeżeli zatem *Regulamin* określa część praw i obowiązków stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków to z uwagi na wymagania określone w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, postanowienia te powinny znaleźć się w treści umowy. Dzięki temu konsument będzie mógł w pełni korzystać ze swoich praw, a także domagać się od profesjonalisty odpowiedniego zachowania.

Analizując postawiony zarzut należy zatem wskazać, iż ZWiUK Namysłów jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinno formułować treść umowy w taki sposób, ażeby nie doprowadzić do sytuacji, w której konsument – z uwagi na fakt, że nie otrzymuje za pośrednictwem umowy pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron – nie jest w stanie korzystać z pełni swoich praw. Podkreślić również należy, iż z punktu widzenia konsumenta kluczowe znaczenie ma przede wszystkim prawo do otrzymania usługi o należytej jakości w sposób ciągły i niezawodny, w dalszej zaś kolejności prawo do podejmowania działań w celu wyegzekwowania od dostawcy, aby świadczenie usług realizowane było w sposób należyty. Służyć ma temu właśnie tryb reklamacyjny, jak również uprawnienia do otrzymania od dostawcy, w określonych terminach, informacji o świadczonych usługach i wykonywanej umowie. Informacja o trybie reklamacyjnym i obowiązkach informacyjnych przedsiębiorstwa jest dla konsumenta fundamentalna. Dotyczy bowiem bezpośrednio możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Odnosi się zatem do jego podstawowych praw wynikających z zawartej umowy. W ocenie organu antymonopolowego przedmiotowe uprawnienia konsumenta oraz odpowiadające im obowiązki dostawcy usług mają więc dla konsumenta niebagatelne znaczenie i to, czy w treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków będzie mógł zapoznać się z tymi postanowieniami nie jest dla niego bez znaczenia. Wpłynąć może bowiem na większą świadomość prawną konsumenta i umożliwi mu skuteczne dochodzenie jego praw.

Jak już podniesiono we wcześniejszej części decyzji umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierane w obrocie konsumenckim powinny w ocenie organu antymonopolowego dostarczać konsumentom pełnej i wyczerpującej informacji na temat wszystkich warunków umowy 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) i równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słuszych interesów. Zaniechanie wprowadzenia do umowy odpowiednich klauzul dotyczących praw i obowiązków stron umowy sytuuje umowę jako jednostronnie korzystną i godzącą w interesy najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Prowadzi to do sytuacji, w której wiedza odnośnie warunków umowy, jaką posiada przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie odpowiada wiedzy jaką za pośrednictwem umowy otrzymuje konsument.

Podsumowując należy zatem wskazać, iż zaniechanie zamieszczenia w umowie postanowień określających standardy i terminy udzielania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów zapytania dotyczące świadczonych usług oraz postanowień dotyczących standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, a także wymogów dotyczących ich wnoszenia jest zachowaniem bezprawnym i stanowi przejaw naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zachowanie to godzi również w interesy konsumentów; zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z

faktu, że w oparciu o treść umowy, do której przystępują nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążyą w tym zakresie na profesjonalście. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji i udzielenia informacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również, że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków. Wprowadzenie do treści umów zapisów informujących, jakie standardy obowiązują w przedmiotowym zakresie przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą. Nałożenie na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązku podawania w umowach zawieranych z konsumentami informacji na temat ich praw i obowiązków służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy odnośnie przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć skuteczną reklamację, a także odpowiadających im praw i obowiązków dostawców usług. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy.

Opisane praktyki godzą zatem w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania za pośrednictwem umowy pełnej i wyczerpującej informacji na temat wszystkich warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. 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 może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalście wymuszają postanowienia *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

W tym miejscu, na poparcie przedstawionego stanowiska, powołać można wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „SOKiK”) z dnia 25 maja 2006r. XVII AmA 25/05, w którym wskazano, że niezamieszczenie w umowie sprzedaży ciepła informacji o wszystkich warunkach umowy, a w konsekwencji konieczność sięgnięcia po Taryfę, jest równoznaczne ze stwarzaniem konsumentom uciążliwych warunków dochodzenia praw. Wiąże się to bowiem z trudnościami w ustaleniu całości warunków umowy. Takie braki w treści umowy są zdaniem Sądu dla odbiorców uciążliwe i zmuszają ich sięgnięcia po Taryfę w celu ustalenia całości praw i obowiązków. W podobny sposób SOKiK wypowiedział się w wyroku z dnia 24 marca 2004r. sygn. akt XVII AmA 29/03. W ocenie organu antymonopolowego zachodzi tutaj analogia do działalności przedsiębiorstw wodociągowo – kanalizacyjnych, a przedstawiona powyżej teza może być odniesiona do umów o dostawę wody i odbiór ścieków oraz *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. W kontekście rozpoznawanej sprawy powołać należy również wyrok SOKiK z dnia 27 października 2005r. sygn. akt XVII AmA 78/04, z którego wynika, 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.

Ponieważ we wcześniejszej części niniejszej decyzji (strona 9-10) wykazano, że w przedmiotowej sprawie naruszony jest interes konsumentów jako zbiorowości, stwierdzić należy, iż w okolicznościach przedmiotowej sprawy odnoszących się do analizowanego zarzutu spełnione zostały wszystkie przesłanki konieczne do uznania że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 26 ust. 1 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu stawia się zarzut nie zaprzestał stosowania określonej praktyki. Odnośnie powyższego stwierdzić należy, iż ZWiUK Namysłów nie wprowadziło zmian uwzględniających postawiony przez organ antymonopolowy zarzut ani do treści stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, ani też do treści faktycznie zawartych z konsumentami umów. W związku z powyższym nie występują podstawy do stwierdzenia, że zachowanie przedsiębiorcy przestało naruszać zakaz określony w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I.3. sentencji niniejszej decyzji.

**II.** Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejsze ustawy.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy, przy czym – stosownie do art. 130 ustawy antymonopolowej – przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, o którym mowa w art. 111 tej ustawy, uwzględnia się również okoliczność naruszenia przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.).

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Nałożona przez organ antymonopolowy kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ antymonopolowy stwierdził stosowanie przez Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. z siedzibą w Namysłowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Ponieważ w 2007 roku ZWiUK Namysłów uzyskało przychód w wysokości 8 808 932,98 PLN maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi 880 893,30 PLN

Ustalając wymiar kary pieniężnej organ antymonopolowy wziął w pierwszej kolejności pod uwagę, że ZWiUK Namysłów jako profesjonalista o długoletnim doświadczeniu rynkowym formułując treść umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych w obrocie z konsumentami powinien wykazać się odpowiednią dbałością tak, aby nie zostały naruszone interesy najsłabszych uczestników rynku i powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i poszanowania prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, takich jak uczestnik niniejszego postępowania zwłaszcza biorąc pod uwagę, że działa on w warunkach monopolu naturalnego. Dlatego w ocenie organu antymonopolowego zachowanie przedsiębiorcy podlegające ocenie w niniejszej decyzji jest efektem niedołożenia staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego i doświadczonego uczestnika obrotu rynkowego

świadczącego usługi o charakterze użyteczności publicznej.

Przy określaniu wymiaru kary pieniężnej organ antymonopolowy uwzględnił również długotrwałość stwierdzonych naruszeń tj. około 1,5-letni okres stosowania stwierdzonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wzięto także pod uwagę charakter stwierdzonych naruszeń; na skutek niedopełnienia wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 2) i 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązków informacyjnych względem konsumentów zagrożone zostały interesy prawne najsłabszych uczestników rynku. W efekcie stosowania stwierdzonych naruszeń konsumenci pozbawieni zostali wiedzy koniecznej do ich w pełni czynnego i świadomego uczestniczenia w rynku, a także narażeni zostali na negatywne konsekwencje o charakterze finansowym. Na wysokość kary wpłynęła też okoliczność, że stwierdzone praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów nie zostały zaniechane, a także okoliczność, iż kwestionowane zachowania ZWiUK Namysłów skutkują znacznym stopniem zagrożenia interesu publicznoprawnego, co wynika z powszechnego charakteru stosowanych przez Spółkę praktyk.

Przy nakładu kary pieniężnej uwzględniono także jako okoliczność obciążającą fakt, iż ZWiUK Namysłów dopuściło się wcześniej naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W prawomocnej Decyzji Nr RKT-16/2004 z dnia 26.03.2004r. organ antymonopolowy uznał za ograniczające konkurencję i naruszające zakaz, o którym mowa w art. 8 ust. 1 i 2 pkt 1) i pkt 5) ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki ZWiUK Namysłów polegające na nadużywaniu pozycji dominującej na rynku usuwania odpadów komunalnych na terenie Gminy Namysłów poprzez narzucanie nieuczciwych, rażąco niskich cen usuwania odpadów oraz poprzez przeciwdziałanie ukształtowaniu się warunków niezbędnych do powstania bądź rozwoju konkurencji oraz nakazał zaniechanie ich stosowania. Przedmiotową Decyzją została również nałożona na Spółkę kara pieniężna w wysokości 33 080 PLN. Ponadto prawomocną Decyzją Nr RKT-46/2008 z dnia 09.09.2008r. uznano za ograniczającą konkurencję i naruszającą zakaz, o którym mowa w art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktykę polegającą na nadużywaniu przez ZWiUK Namysłów pozycji dominującej na rynku zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w drodze posługiwania się w treści zawieranych z odbiorcami usług umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowieniami, zgodnie z którymi w razie naruszenia przez odbiorcę postanowień umowy, umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, co skutkuje odcięciem dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego. Na mocy ww. decyzji nałożono na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości 8000 PLN. Jednocześnie, biorąc pod uwagę fakt wcześniejszego naruszenia przepisów ustawy przez ZWiUK Namysłów organ antymonopolowy miał na względzie, że pierwsza z ww. decyzji dotyczy odmiennego niż w rozpatrywanej sprawie rynku. Ponadto wzięto pod uwagę, iż stwierdzone wcześniej przez organ antymonopolowy praktyki dotyczyły innych rodzajowo naruszeń niż stwierdzone w niniejszej decyzji tj. nadużywania pozycji dominującej. Uwzględniając zatem, iż w niniejszej sprawie mamy do czynienia z kolejnym naruszeniem przez Spółkę przepisów ustawy antymonopolowej zważono równocześnie, że ZWiUK Namysłów nie dopuściło się wcześniej naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przy ustalaniu wymiaru kary wzięto pod uwagę także geograficzny zasięg działalności ZWiUK Namysłów, a w związku z tym fakt, iż stwierdzone naruszenia ujawniają się w wymiarze lokalnym (na terenie pięciu Gmin), a zatem mają ograniczony terytorialnie zasięg oddziaływania. Miarkując karę wzięto także pod uwagę, iż do organu antymonopolowego nie wpłynęły żadne skargi odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, które miałyby związek z postawionymi w niniejszej sprawie zarzutami. Ponadto jako czynnik łagodząco wpływający na wymiar nałożonej kary postanowiono potraktować okoliczność, iż ZWiUK Namysłów nie utrudniało organowi antymonopolowemu prowadzenia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dostarczając dokumentów i wyjaśnień istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy.

Nakładając karę pieniężną organ antymonopolowy miał również na względzie fakt, iż do treści dwóch umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z lokatorami Spółka

wprowadziła zmiany, które czynią zadość zarzutowi określone w pkt I.1. niniejszej decyzji. Uwzględniono jednak równocześnie, że przedstawione przez ZWiUK Namysłów w powyższym zakresie wyjaśnienia i dokumenty nie dowodzą całkowitego wyeliminowania z obrotu stwierdzonego naruszenia.

Przy ustalaniu wymiaru kary organ antymonopolowy wziął również pod uwagę wyjaśnienia Spółki wskazujące na to, iż w praktyce realizuje ona wymogi wynikające z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf w odniesieniu do osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych (dowód: karta nr 32), a także wyjaśnienia i dokumenty dotyczące praktycznych aspektów rozpatrywania reklamacji konsumenckich oraz udzielania konsumentom odpowiedzi na wnoszone zapytania (dowód: karty nr 33, 91-98). Należy podkreślić jednak równocześnie, iż powyższe okoliczności nie zmieniają oceny zakwestionowanych w pkt I.1. i I.3. niniejszej decyzji praktyk Spółki jako godzących w interesy najsłabszych uczestników rynku, co wynika z niezapewnienia konsumentom w treści zawieranych umów pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy.

Ponadto przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej wzięto pod uwagę wysokość przychodu, jaki ZWiUK Namysłów osiągnęło z tytułu sprzedaży usług mających bezpośredni związek ze stwierdzonymi naruszeniami tj. z tytułu usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, który stanowił ponad [...] % całego uzyskanego przez Spółkę w 2007 r. przychodu. Uwzględniono także, że w 2007 roku Spółka uzyskała zysk netto w wysokości 565 619,70 PLN (dowód: karta nr 124).

Mając powyższe na uwadze ustalono wysokość kary na kwotę 5 000 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy). W ocenie organu antymonopolowego wymierzona kara w wysokości około 0,05% przychodu uzyskanego przez ZWiUK Namysłów w 2007 r. i stanowiąca około 0,5% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Organ antymonopolowy kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję zarówno represyjną, jak i dyscyplinującą tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna zatem podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy, stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość oraz reperkusję za naruszenie przepisów ustawy antymonopolowej zwłaszcza biorąc pod uwagę, iż stwierdzone praktyki nie zostały przez przedsiębiorcę zaprzestane, a także uwzględniając, iż nie zostały podjęte żadne działania mające na celu ich wyeliminowanie z obrotu. Poza wymiarem indywidualnym nałożonej kary należy podkreślić również jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

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

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

W punkcie I niniejszej decyzji organ antymonopolowy w wyniku przeprowadzonego przeciwko Zakładowi Wodociągów i Usług Komunalnych „Ekowod” Sp. z o.o. z siedzibą w Namysławie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i

konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy antymonopolowej pozwalająca na obciążenie ZWiUK Namysłów kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla organu antymonopolowego wydatki w kwocie 41 PLN związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć ZWiUK Namysłów kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wysokości 41 PLN (słownie złotych: czterdzieści jeden).

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 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach. W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt III niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 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 niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury  
Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów w Katowicach

Maciej Fragsztajn

Otrzymuje:

1) Zakład Wodociągów  
i Usług Komunalnych  
„Ekowod” Sp. z o.o.  
ul. Mariańska 2  
46-100 Namysłów

2) a/a