

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 16.08.2006r.

RKT-61-05/06/MI

DECYZJA Nr RKT - 55/2006

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003 r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu w dniu 13.09.2005r. przeciwko Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A., 42-200 Częstochowa, ul. Jaskrowska 14/44,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- I. Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 23a ust. 1 te same ustawy, **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** bezprawne działania Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. z siedzibą w Częstochowie polegające na zawieraniu z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treści stoją w sprzeczności z przepisami 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) w ten sposób, że:
 1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 te same ustawy nie zawierają postanowień dotyczących terminu płatności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, o którym mowa w § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257),
 2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 te same ustawy nie zawierają wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy w zakresie obejmującym:
 - a) obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego dokonującego odciążenia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę, o których mowa w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
 - b) uprawnienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie przeprowadzania u odbiorców usług kontroli wodomierzy głównych i urządzeń pomiarowych, kontroli urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych oraz usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa o których mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz w § 51 ust. 3 i 4, § 53 ust. 1, § 57 ust. 4 i 5 oraz § 59 ust. 3 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie;
 - c) obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminu rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, o których mowa w § 52 ust. 7 i § 58 ust. 4 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiącego

załącznik do Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie;

3. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 6 tejże ustawy nie regulują w sposób pełny kwestii dotyczących odpowiedzialności odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy poprzez nieokreślenie wszystkich sytuacji uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1, 3 i 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w celu zapewnienia wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, **określa się** Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. z siedzibą w Częstochowie **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, polegające na umieszczeniu w treści wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami, jak i wszystkich nowo zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień informujących o:

- a. terminie płatności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, o którym mowa w § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257)
- b. obowiązkach, jakie spoczywają na przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym dokonującym odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę, o których mowa w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
- c. uprawnieniach i obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie przeprowadzania u odbiorców usług kontroli wodomierzy głównych i urządzeń pomiarowych, kontroli urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych oraz usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa, o czym mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz w § 51 ust. 3 i 4, § 53 ust. 1, § 57 ust. 4 i 5 oraz § 59 ust. 3 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie;
- d. obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminu rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, o których mowa w § 52 ust. 7 i § 58 ust. 4 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie;
- e. sytuacjach, które uprawniają przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego względem konsumentów niedotrzymujących warunków umowy, a o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1, 3, 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
– niezwłocznie po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji w przypadku umów nowo zawieranych, zaś w przypadku umów zawartych i wykonywanych – w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

III. Na podstawie art. 72 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 75 tej ustawy postanawia się obciążyć Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. z siedzibą w Częstochowie kosztami przeprowadzonego postępowania i zobowiązać w/w przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 93 PLN (słownie złotych: dziewięćdziesiąt trzy).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Organem Antymonopolowym”) zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. z siedzibą w Częstochowie (zwanego dalej „PWiK Częstochowa” lub „Spółką”) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej też dalej „ustawą antymonopolową”). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego zbadano pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami prawa warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez PWiK Częstochowa z konsumentami (karty nr 13-18 verte) w oparciu o wykorzystywane w obrocie konsumenckim wzorce umowne (karty nr 21-27 verte, 30-31 verte). Ponieważ analiza treści w/w dokumentów dała podstawy do przyjęcia, że w przedmiotowej sprawie mogło dojść do naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 13.09.2005r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało z urzędu przeciwko PWiK Częstochowa postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karty nr 1-1 verte). Przedsiębiorcy postawiono zarzuty naruszenia art. 23a ust. 1 w/w ustawy poprzez podejmowanie bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na zawieraniu z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami 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) (zwana dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”) w ten sposób, że:

1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 tejże ustawy nie zawierają postanowień dotyczących terminu wzajemnych rozliczeń pomiędzy dostawcą a odbiorcą usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy nie zawierają wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy w zakresie obejmującym:
 - a. obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w przypadku odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę,
 - b. uprawnienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie przeprowadzania kontroli wodomierzy głównych, urządzeń pomiarowych, urządzeń lub instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych oraz usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa,
 - c. obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminu rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,
3. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 6 tejże ustawy nie regulują w sposób pełny kwestii dotyczących odpowiedzialności odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy poprzez nieokreślenie wszystkich sytuacji uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karta nr 2), PWiK Częstochowa w pierwszej kolejności poinformowało, że zmieniło treść stosowanych wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Wprowadzenie nowych wzorów – jak podała Spółka – spowodowane było wejściem w życie w dniu 17 sierpnia 2005 r. nowelizacji ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków¹. Przedsiębiorca wskazał, iż do treści zmienionych wzorców umownych wprowadzono również postanowienia, których brak zarzucono PWiK w niniejszym postępowaniu (karta nr 39).

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

Ponadto PWiK Częstochowa – odnosząc się do zarzutu niezamieszczenia w umowach informacji o obowiązkach dostawcy usług w zakresie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji – wyjaśniło, że stosownie do obowiązującego na obszarze działalności Spółki *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, a także zgodnie z nowo wprowadzonymi wzorami umów, reklamacje dotyczące prowadzonych rozliczeń rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty złożenia wniosku, a odbiorcy pisemnie są informowani o uznaniu lub odrzuceniu wniesionej reklamacji. Przedsiębiorstwo podało także, iż od 1 stycznia 2004 r. na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Spółki wprowadzono nową usługę pt. „Stan twojej sprawy”, dzięki której klienci mają możliwość otrzymywania za pośrednictwem poczty elektronicznej aktualnych informacji o stanie zgłoszonych spraw oraz uzyskiwania informacji o kolejnych etapach ich przebiegu. Spółka wskazała także, że w przypadku uznania reklamacji dotyczącej wysokości wystawionej faktury, nadpłata jest zwracana na pisemny wniosek Odbiorcy lub zaliczana na poczet bieżących należności. Odbiorcy mają także możliwość złożenia za pośrednictwem PWiK wniosku o przeprowadzenie ekspertyzy wodomierza do Obwodowego Urzędu Miar w Częstochowie. Ponadto, w przedsiębiorstwie działa Biuro Obsługi Klienta, gdzie istnieje możliwość załatwienia bieżących spraw i uzyskania informacji bez konieczności składania pisemnych wniosków. Z kolei w sprawach związanych z awariami sieci i jakością dostarczanej wody, odbiorcy mogą kontaktować się z Dyspozytorem Pogotowia Wodociągowego pod bezpłatnym, całodobowym numerem telefonu 994. Zgłoszenia dotyczące jakości wody są natomiast rozpatrywane przez Centralne Laboratorium przedsiębiorstwa, które dokonuje poboru i kontroli analitycznej wody u klienta. Ponadto członkowie zarządu Spółki w każdy wtorek w godzinach od 14:00 do 15:00 pełnią dyżury w celu zapewnienia klientom możliwości osobistego kontaktu z Zarządem Spółki. Prowadzona jest ewidencja wniosków odbiorców i skarg zgłaszanych w trakcie spotkań (karty nr 39 – 40).

PWiK nie skorzystało z możliwości ustosunkowania się do pozostałych zarzutów. Podniosło jedynie, że w roku 2004 oraz w okresie do 31 sierpnia 2005 r. dokonało odcięcia wody do posesji odpowiednio w 114 i 120 przypadkach. Spowodowane to było każdorazowo zaległościami w regulowaniu należności przez odbiorców (karta nr 39).

W toku przeprowadzonego postępowania Organ Antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. w Częstochowie jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spółka działa na podstawie wpisu w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach pod numerem 0000057953, zgodnie z którym przedmiotem jej działalności jest między innymi działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody oraz odprowadzanie ścieków (karty nr 34-37 verte). W ramach prowadzonej działalności usługowej PWiK obsługuje odbiorców z terenu 9 gmin członkowskich Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie tj.: Częstochowy, Mykanowa, Poczesnej, Konopisk, Blachowni, Olsztyna, Kłobucka, Miedzna oraz Rędzin (karta nr 5).

Ustalono, że w ramach prowadzonej działalności usługowej, PWiK Częstochowa w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania posługiwało się w obrocie konsumenckim wzorcem *Umowy nr ... o dostarczanie wody* (karty nr 21-22 verte), wzorcem *Umowy nr ... o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* (karty nr 23-24 verte), a także wzorcem *Umowy nr ... o dostawę wody i odprowadzanie ścieków* (karty nr 26-27 verte) i wzorcem *Umowy Nr ... o dostawę wody* (karty nr 30-31 verte), które stosowane były względem konsumentów – współwłaścicieli nieruchomości przyłączonej do sieci zabudowanej budynkami (lokalami) mieszkalnymi. Spółka przedstawiła przykładowe umowy zawarte z konsumentami z wykorzystaniem w/w wzorców:

– *Umowę Nr 2597/04 o dostarczanie wody* z dnia 15 października 2004 r. (karty nr 13-14 verte);

- *Umowę Nr 3603/04 o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków z dnia 15 października 2004r. (karty nr 15-16 verte),*
- *Umowę Nr 13023/04 o dostawę wody i odprowadzanie ścieków z dnia 30 września 2004 r. (karty nr 17-18 verte),*
- *Umowę Nr 2280/05 o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków z dnia 14 września 2005r. (karty nr 93-94 verte),*
- *Umowę Nr 32219/05 o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków z dnia 21 marca 2005r. (karty nr 102-103 verte);*
- *Umowę Nr 32434/05 o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków z dnia 13 maja 2005 r. (karty nr 104-105 verte);*
- *Umowę Nr 32814/05 o dostarczanie wody z dnia 7 września 2005 r. (karty nr 106-107 verte),*

Ustalono, że *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* oraz *Umowy o dostarczanie wody* zawierane z konsumentami z zastosowaniem wzorców umownych, o których mowa powyżej, w zakresie dotyczącym terminu wzajemnych rozliczeń zawierają w § 11 zapis stanowiący, że *Uslugobiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie podanym na rachunku, nie precyzując przy tym, ile wynosi przysługujący konsumentowi termin na uregulowanie należności.* W treści *Umów o dostawę wody i odprowadzanie ścieków* oraz *Umów o dostawę wody* zawieranych z konsumentami będącymi współwłaścicielami posesji, do których dostarczana jest woda brak jest natomiast postanowień regulujących termin płatności za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki. Wszystkie przedstawione umowy nie zawierają ponadto postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa odnośnie terminów rozpatrywania reklamacji składanych przez konsumentów. W umowach brak jest również zapisów informujących, kiedy – stosownie do art. 8 ust. 1 pkt 1, 3 i 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uprawnione jest do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez odbiorcę. W ich treści brak jest także postanowień, które informowałyby konsumentów o tym, jakie obowiązki ciążyą na dostawcy usług w związku z zamiarem oraz w związku z dokonaniem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o czym stanowi art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Treść umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami przez PWiK Częstochowa nie określa również, jakie są uprawnienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odpowiadające im obowiązki odbiorców usług oraz obowiązujące procedury w zakresie przeprowadzania kontroli wodomierzy głównych i urządzeń pomiarowych oraz urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych znajdujących się na terenie posesji należących do odbiorców usług. Postanowienia częściowo regulujące powyższe zagadnienia zawarte są jedynie w § 8 *umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, zgodnie z którym *Uslugodawca ma prawo kontroli instalacji wodociągowej odbiorcy* oraz w § 8 *umów o dostarczanie wody*, który stanowi, iż *Uslugodawca ma prawo kontroli instalacji wodociągowej Uslugobiorcy. Przedstawiciele Uslugodawcy są uprawnieni do wstępu do wszelkich pomieszczeń i miejsc wyposażonych w instalacje wodociągowe.*

Ustalono ponadto, iż w treści umów zawarte są następujące postanowienia odnoszące się kwestii związanych z usuwaniem awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa występujących na terenie posesji odbiorcy usług:

- § 2 ust. 1 *umów o dostarczanie wody* oraz § 2 ust. 1 *umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* stanowią, że *Do obowiązków usługodawcy należy usuwanie awarii urządzeń będących w jego zarządzie,*
- § 4 ust. 3 *Umów o dostawę wody* oraz *Umów o dostawę wody i odprowadzanie ścieków* przewiduje, że *Do obowiązków Uslugobiorcy należy umożliwienie upoważnionym przedstawicielom usługodawcy dostępu, wraz z odpowiednim sprzętem, do nieruchomości w celu wykonania czynności związanych z eksploatacją, konserwacją i usuwaniem awarii urządzeń wodociągowych będących własnością usługodawcy (...).*

W trakcie przeprowadzonego postępowania ustalono, że w dniu 15.09.2005r. PWiK Częstochowa wprowadziło do obrotu konsumenckiego nowe, zmienione wzory umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (karta nr 65). Są to:

- wzór *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* stosowany względem gospodarstw domowych (karty nr 67-68 verte),
- wzór *Umowy o dostarczanie wody* stosowany względem gospodarstw domowych (karty nr 71-72 verte),
- wzór *Umowy o odprowadzanie ścieków* stosowany względem gospodarstw domowych (karty nr 75-76 verte),
- wzór *Umowy o dostarczanie wody* stosowany względem konsumentów – współwłaścicieli nieruchomości zabudowanych lokalami (budynkami) mieszkalnymi (karty nr 79-80 verte);
- wzór *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* stosowany względem konsumentów – współwłaścicieli nieruchomości zabudowanych lokalami (budynkami) mieszkalnymi;
- a także wzór *Umowy o dostarczanie wody* oraz wzór *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* stosowane względem osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych lub korzystające z budynków położonych na wspólnej posesji (karty nr 83-86).

Spółka przedstawiła również przykładowe umowy zawarte z konsumentami na podstawie przedmiotowych wzorców, a mianowicie:

- 4 umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków zawarte z odbiorcami indywidualnymi – konsumentami będącymi właścicielami nieruchomości przyłączonych do sieci (karty nr 41-42 verte, 87-92 verte);
- 1 umowę o dostarczanie wody zawartą z odbiorcą indywidualnym – konsumentem, właścicielem nieruchomości przyłączonej do sieci (karty nr 43-44 verte);
- 3 umowy o odprowadzanie ścieków zawarte z odbiorcami indywidualnymi – konsumentami (karty nr 121-126);
- 3 umowy o dostarczanie wody zawarte konsumentami – współwłaścicielami nieruchomości (posesji) przyłączonych do sieci (karty nr 127-133 verte);
- 2 umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków zawarte z konsumentami – współwłaścicielami nieruchomości (posesji) przyłączonych do sieci (karty nr 134 -137 verte)
- 3 umowy o dostarczanie wody zawarte z konsumentami – osobami korzystającymi z lokali lub budynków położonych w obrębie wspólnej nieruchomości (posesji) (karty nr 140-145);
- 3 umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków zawarte z konsumentami – osobami korzystającymi z lokali lub budynków w obrębie wspólnej nieruchomości (posesji) (karty nr 146-151).

Ustalono, że do treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami w oparciu o dwa pierwsze z w/w wzorów umownych wprowadzone zostały następujące zmiany:

- § 11 umów o dostarczanie wody oraz umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków otrzymał brzmienie: *Usługobiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie podanym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia.*
- W § 6 ust. 12 umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków oraz w § 6 ust. 11 umów o dostarczanie wody, zamieszczono zapis przewidujący, że *Wszelkie reklamacje związane z rozliczeniami oraz innymi kwestiami uregulowanymi w umowie Usługodawca zobowiązany jest rozpatrzyć w ciągu 30 dni od dnia złożenia odpowiedniego wniosku.*
- Zamieszczono również w § 5 ust. 4 umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków oraz umów o dostarczanie wody postanowienie umowne, stosownie do którego *Usługobiorca*

zobowiązuje się do umożliwienia przedstawicielom Usługodawcy po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia: (...)

- przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego,
- sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
- odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego,
- usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

W odniesieniu do pozostałych umów ustalono, iż w ich treści nie uwzględniono powyższych modyfikacji; w umowach o odprowadzanie ścieków oraz w umowach o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków zawieranych z współwłaścicielami posesji, do których dostarczana jest woda oraz z osobami korzystającymi z lokali w obrębie nieruchomości wspólnych, brak jest zapisu precyzującego termin płatności faktury za świadczone usługi oraz zapisów określających termin, w jakim dostawca usług zobowiązany jest rozpatrywać składane przez konsumentów reklamacje. W ich treści nie zamieszczono również szczegółowych informacji na temat uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i procedur obowiązujących w zakresie przeprowadzania kontroli wodomierzy głównych, urządzeń pomiarowych oraz urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych znajdujących się w obrębie nieruchomości odbiorców usług oraz usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji dostawcy usług.

W toku postępowania, w piśmie z dnia 07.12.2005r. Spółka podała, iż w oparciu o wzorce umowne stosowane do dnia 15.09.2005r. zawartych zostało z konsumentami [...] umów, co stanowi blisko [...] % ogółu umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych przez Spółkę (karta nr 98). Natomiast na dzień 22.05.2006r. w oparciu o zmienione wzory zawarto umowy z [...] konsumentami, z czego [...] umów zastąpiło umowy zawarte w oparciu o wzorce stosowane przed dniem 15.09.2005r. (karta nr 120).

W trakcie przedmiotowego postępowania ustalono, iż w dacie jego wszczęcia obowiązywał na terenie działalności PWiK Częstochowa *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiący załącznik do Uchwały Nr 9/2003 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gminy ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie z dnia 25 lutego 2003 r. (karty nr 7-12 verte). W związku z wejściem w życie ustawy z dnia 22 kwietnia 2005 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 85, poz. 729), został on zastąpiony nowym *Regulaminem*, uwzględniającym zmiany w przepisach prawa wynikające z w/w ustawy, wprowadzonym mocą Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie z dnia 17 lutego 2006 r., który opublikowany został w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego z dnia 28 kwietnia 2006 r. i wszedł w życie 12 maja 2006 r. (karty nr 120, 152-163).

Organ Antymonopolowy zważył, co następuje.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter

przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych.

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

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

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

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

I.1. W przedmiotowej sprawie Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. z siedzibą w Częstochowie postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, polegających na zawieraniu z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treść może stać w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków w ten sposób, iż nie zawiera postanowień dotyczących terminu wzajemnych rozliczeń pomiędzy dostawcą a odbiorcą usług wodociągowych i kanalizacyjnych.

Dla stwierdzenia naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w pierwszej kolejności zachodzi konieczność wykazania, że działanie przedsiębiorcy będące przedmiotem postawionego w niniejszym postępowaniu zarzutu nosi znamiona bezprawności.

Aktem prawnym określającym zasady i warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków jest ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Zgodnie z art. 6 ust. 1 tej ustawy dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Umowa, o której mowa powyżej, w myśl art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, zawierać powinna m.in. postanowienia dotyczące *sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń*. Szczegółowe uregulowania odnośnie przedmiotowych kwestii zawarte są natomiast między innymi w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257) (zwane dalej „rozporządzeniem w sprawie określania taryf”) wydanym na podstawie art. 23, 25 i 27 ust. 2 w/w ustawy. 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 i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia*.

W treści zawieranych z konsumentami przez PWiK Częstochowa umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków brak jest postanowień określających termin uiszczenia należności za pobrane usługi wodociągowe i kanalizacyjne. Umowy zawierają jedynie zapis, iż odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie podanym na rachunku, nie precyzując przy tym, ile wynosi przysługujący konsumentom na podstawie rozporządzenia w sprawie określania taryf termin na dokonanie płatności należności. Biorąc pod uwagę, że ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nakłada na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne obowiązek zamieszczenia w umowach o dostawę wody i odbiór ścieków odpowiednich postanowień w tym zakresie – niedotrzymanie tego obowiązku jest naruszeniem prawa, a zatem nosi znamiona bezprawności. W okolicznościach przedmiotowej sprawy konsumenci w treści zawieranych umów nie są informowani o terminie wzajemnych rozliczeń. Niepodawanie w umowach informacji, że konsumentom przysługuje 14 – dniowy termin na dokonanie płatności należności w oczywisty sposób narusza art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Została zatem spełniona pierwsza przesłanka konieczna do stwierdzenia naruszenia przez PWiK Częstochowa art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej.

Dla stwierdzenia stosowania praktyki, o której mowa w w/w przepisie w dalszej kolejności niezbędne jest wykazanie, że zachowanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów. Rozpatrując przedmiotową kwestię należy stwierdzić, iż niezamieszczenie w umowach postanowień informujących konsumentów o przysługującym im na podstawie obowiązujących przepisów prawa terminie na uiszczenie należności godzi w ich interesy rozumiane jako prawo do uzyskania pełnej informacji na temat wszystkich elementów łączącego ich z dostawcą usług stosunku zobowiązaniowego 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. W okolicznościach przedmiotowej sprawy wyłącznie w gestii przedsiębiorcy pozostaje kwestia daty dostarczenia faktury konsumentowi oraz to, jaki czas przysługiwał będzie konsumentom na uiszczenie należności. W przypadku, gdy w umowach brak jest jakichkolwiek gwarancji, iż przedsiębiorca doręczy rachunek na co najmniej 14 dni przed terminem płatności, uprawnienia konsumentów wynikające z rozporządzenia w sprawie określania taryf mogą nie być respektowane. Może zaistnieć sytuacja, że termin na dokonanie płatności za pobrane usługi wodociągowe i kanalizacyjne wynosić będzie mniej niż 14 dni, w tym, że będzie na tyle krótki, że konsument nawet przy dochowaniu należytej staranności nie będzie w stanie uiścić należności w terminie podanym na rachunku, zwłaszcza, że część konsumentów dokonując płatności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dokonuje wpłat w placówkach pocztowych lub bankowych, zaś od momentu wpłaty środków pieniężnych do momentu uznania rachunku bankowego dostawcy usług upływa określony okres czasu związany z realizacją polecenia przelewu. W ten sposób powstać może opóźnienie w zapłacie, a w konsekwencji konieczność uiszczenia odsetek ustawowych z powyższego tytułu. Zaniechanie objęcia treścią umów postanowień informujących, w jakim terminie dostawca usług zobowiązany jest do dostarczenia faktury konsumentowi prowadzi więc może do niepewności obrotu gospodarczego i wywołać po stronie słabszych uczestników rynku wymierne negatywne skutki o charakterze finansowym w postaci konieczności uiszczenia odsetek. W wyniku braku możliwości – na skutek zaniechania po stronie przedsiębiorcy – zapoznania się przez konsumentów z całokształtem warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków związanych ze sposobami i terminami wzajemnym rozliczeń w zakresie terminu płatności za pobrane usługi, zagrożone są zatem bezpośrednio ich interesy ekonomiczne.

W tym stanie rzeczy należy uznać, że zachowanie przedsiębiorcy będące przedmiotem omawianego zarzutu obarczone jest cechą bezprawności oraz godzi w interesy konsumentów.

I.2.a. Kolejną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, której stosowanie zarzucono w niniejszym postępowaniu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. w Częstochowie jest naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków poprzez niezamieszczenie w treści

zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy w zakresie obowiązków, jakich dopełnić musi przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w przypadku odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę, co stanowić może naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej.

W celu stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy po pierwsze wykazać, że objęte powyższym zarzutem zachowanie jest bezprawne. Rozstrzygając przedmiotową kwestię podnieść należy, iż stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę umowa, na podstawie której odbywa się dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowego w zakresie możliwości odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza wodociągowego względem odbiorców usług, którzy łamią warunki zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków uregulowane są w art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. I tak, stosownie do art. 8 ust. 1 tej ustawy, dostawca usług ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli zachodzi jedna z przesłanek wymienionych w punkcie 1 do 4 tego przepisu. Z odcięciem dostaw wody i wstrzymaniem odbioru ścieków wiążą się jednak określone procedury określone w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Fakt niezamieszczenia w umowach informacji o tych procedurach i związanych z nimi obowiązkach dostawcy usług stanowi istotę rozpatrywanego zarzutu.

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

W zawieranych przez PWiK Częstochowa umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków brak jest postanowień informujących konsumentów o obowiązkach, jakie ciążą na przedsiębiorcy w związku z wstrzymaniem świadczenia usług wodociągowych lub kanalizacyjnych. Konsument nie otrzymują zatem pełnej informacji o obowiązkach dostawcy usług, co stoi w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, zgodnie z którym umowa o dostawę wody i odprowadzanie ścieków powinna informować o prawach i obowiązkach stron umowy. Skoro bowiem przepis powyższy obliguje dostawcę usług do zamieszczenia w umowach postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, a część uregulowań w tym zakresie zawarta jest w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, to konsument w momencie zawierania umowy powinien mieć możliwość zapoznania się z tymi postanowieniami. Pogląd ten, uwarunkowany art. 384 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego, znajduje oparcie w konieczności zapewnienia konsumentowi wiedzy o wszystkich wynikających z w/w ustawy elementach stosunku zobowiązaniowego, do którego przystępuje tak, aby maksymalnie zabezpieczyć jego interesy. Jeżeli zatem ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zawiera postanowienia istotne z punktu widzenia praw i obowiązków konsumentów oraz dostawcy usług, powinny one – biorąc pod uwagę cytowany przepis art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – zostać inkorporowane do treści umowy, co umożliwi konsumentowi zapoznanie się z ich treścią. Dzięki temu konsument będzie mógł w pełni korzystać ze swoich uprawnień, egzekwować na dostawcy usług właściwe zachowania, jak również należycie wykonywać wszystkie spoczywające na nim obowiązki. Zamieszczenie w umowie maksimum informacji o prawach i obowiązkach stron umowy leży zatem w interesie konsumenta jako słabszej strony stosunku zobowiązaniowego. Biorąc powyższe pod

uwagę stwierdzić należy, że kwestionowane w ramach niniejszego zarzutu zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

Brak w umowach zapisów dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa, które odcina dostawę wody lub zamyka przyłączy kanalizacyjne nie jest dla konsumentów obojętny. Może zaistnieć sytuacja, że przedsiębiorstwo nie wykona powinności przewidzianych w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (odetnie wodę lub zamknie przyłączy kanalizacyjne bez powiadomienia o tym zamiarze konsumenta bądź nie zapewni zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi), zaś nieświadomi istnienia tych obowiązków konsumenci nie będą egzekwować od dostawcy usług odpowiedniego zachowania. Zamieszczenie w umowach postanowień wynikających z w/w przepisów ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowić będzie więc dla konsumentów gwarancję, że dostawca usług spełni wymagane prawem obowiązki. Ich realizacja może mieć z kolei bezpośredni i pozytywny wpływ na zachowania samych konsumentów. Dopełnienie przez dostawcę obowiązku polegającego na informowaniu o planowanym zamknięciu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego może skutkować tym, że zmobilizowany realną groźbą wstrzymania dostaw wody i odbioru ścieków konsument podejmie wysiłki, w wyniku których zaniechanie świadczenia usług na jego rzecz nie stanie się konieczne. Tak więc niezamieszczenie w umowach zawieranych z konsumentami rozpatrywanych w ramach przedmiotowego zarzutu postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa w związku z wstrzymaniem świadczenia usług może spowodować niekorzystne skutki po stronie konsumentów, będące konsekwencją nieznamienia wszystkich warunków umowy.

Z powyższego wynika, że zachowanie przedsiębiorcy polegające na niezamieszczeniu w umowach zawieranych z konsumentami postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowego na wypadek odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę, o których mowa w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nosi znamiona bezprawności oraz godzi w interesy konsumentów.

I.2.b. W przedmiotowym postępowaniu PWiK Częstochowa w dalszej kolejności postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na zawieraniu z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w ten sposób, że wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tej ustawy nie zawierają postanowień dotyczących uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowego w zakresie przeprowadzania u odbiorców usług kontroli wodomierzy głównych i urządzeń pomiarowych, kontroli instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych, kontroli znajdujących się w obrębie nieruchomości należącej do odbiorcy usług urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa, co stanowić może naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak już podniesiono, art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków przewiduje, że umowa, na podstawie której odbywa się dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorców usług uregulowane zostały między innymi w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, a także – stosownie do art. 19 ust. 1 w/w ustawy – w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującym na terenie gmin, w których PWiK Częstochowa prowadzi swoją działalność. W powyższych aktach prawnych zawarte są szczegółowe przepisy odnoszące się do kwestii związanych z przeprowadzaniem kontroli u odbiorców usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne oraz przeprowadzania przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo znajdujących się w granicach nieruchomości należącej do odbiorcy usług.

Zgodnie z art. 7 pkt 1 – 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, 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 (...);
- 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).

Przed wejściem w życie w dniu 17 sierpnia 2005 r. nowelizacji ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, cytowany przepis gwarantował natomiast, iż przedstawiciele przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń każdego, kto korzysta z usług, celem przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych w lokalu, dokonania ich badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez przedsiębiorstwo, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci.

Określone postanowienia o zbliżonym zakresie unormowania zawiera również *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie działalności PWiK. *Regulamin* będący w mocy w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania w § 7 ust. 3 przewidywał, że *Przedsiębiorstwo ma prawo kontrolować stan techniczny wodomierza głównego i urządzeń lub instalacji wodociągowych przez upoważnionego pracownika u odbiorcy usług.* § 46 ust. 4 stanowił natomiast, że *Przedsiębiorstwo ma prawo kontrolować urządzenia pomiarowe, urządzenia lub wewnętrzne instalacje kanalizacyjne przez upoważnionego pracownika u odbiorcy usług.* Ponadto *Regulamin* zawierał odpowiednie zapisy odnoszące się do obowiązków odbiorców usług w powyższym zakresie. Zgodnie z § 9 ust. 1 i § 48 ust. 2 i 3 *Regulaminu* odbiorca zobowiązany był do: umożliwienia dostępu pracownikom przedsiębiorstwa do wodomierza głównego w celu dokonywania kontroli funkcjonowania wodomierza, a także wewnętrznej instalacji wodociągowej, umożliwienia swobodnego dostępu upoważnionym pracownikom przedsiębiorstwa w celu pobrania ścieków do analizy fizykochemicznej oraz umożliwienia dokonania przez upoważnionych pracowników przedsiębiorstwa kontroli wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i urządzeń podczyszczających.

Obecnie obowiązujący na terenie gmin obsługiwanych przez PWiK Częstochowa *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, który wszedł w życie w dniu 12 maja 2006 r., w § 51 ust. 3 i 4 zawiera postanowienia, zgodnie z którymi *Przedsiębiorstwo ma prawo: kontrolować stan techniczny wodomierza głównego i urządzeń lub instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych przez upoważnionego pracownika u odbiorcy usług* oraz ma prawo wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego w przypadkach i na zasadach określonych w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. § 57 ust. 4 i 5 tego *Regulaminu* przewiduje, że *Przedsiębiorstwo ma prawo kontrolować urządzenia pomiarowe, urządzenia lub wewnętrzne instalacje kanalizacyjne przez upoważnionego pracownika u odbiorcy usług* oraz ma prawo wstępu na teren posesji (w pasie o szerokości 3 m na przebiegu przewodów kanalizacyjnych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa) w celu usunięcia awarii. Jednocześnie zgodnie z § 53 ust. 1 oraz § 59 ust. 3 *Regulaminu*, odbiorca usług jest zobowiązany do umożliwienia wstępu osobom reprezentującym przedsiębiorstwo na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego na zasadach i w celach określonych w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz umożliwienia dokonania

kontroli przez upoważnionych pracowników przedsiębiorstwa wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i urządzeń podczyszczających.

W zawieranych przez PWiK Częstochowa 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 zakresie kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, kontroli wewnętrznych instalacji odbiorcy usług, kontroli wodomierzy oraz urządzeń do pomiaru ilości odprowadzonych ścieków oraz w zakresie usuwania awarii będących w eksploatacji przedsiębiorstwa urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Umowy ograniczają się jedynie do poinformowania, że usługodawca ma prawo kontroli instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej usługobiorcy oraz obowiązek usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego zarządzie, zaś do obowiązków usługobiorcy należy umożliwienie upoważnionym przedstawicielom usługodawcy dostępu do nieruchomości w celu wykonania czynności związanych z eksploatacją, konserwacją i usuwaniem awarii urządzeń wodociągowych będących własnością usługodawcy, nie precyzując przy tym jednak procedur i warunków przeprowadzania przeglądów, napraw oraz czynności kontrolnych.

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. W momencie zawarcia umowy Odbiorca nie otrzymuje bowiem kompletnej informacji o tym, kto, na jakiej podstawie, a także w jakim zakresie może przeprowadzić u odbiorcy kontrolę bądź przeprowadzić czynności związane z usuwaniem awarii urządzeń należących do dostawcy usług, a także, jakimi dokumentami powinna się legitymować osoba chcąca przeprowadzić kontrolę, o czym mowa w powołanych wyżej przepisach ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. 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. Kierując się zasadą wyrażoną w art. 384 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego, 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. Niepodawanie w umowach pełnej informacji na temat praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług jest zatem naruszeniem art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, a zatem kwestionowane zachowanie PWiK Częstochowa nosi znamiona bezprawności.

Aby zachowanie przedsiębiorcy mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, należy wykazać również, że godzi ono w interesy konsumentów. 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 PWiK wstępu na teren nieruchomości zajmowanych przez konsumentów celem wykonania szeroko pojętych czynności kontrolnych, 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, że 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 kontroli zgodnie z art. 7 tejże ustawy. Tak więc, aby wykonywać spoczywające na nim obowiązki, konsument musi otrzymać szczegółową informację na ich temat, a także o informację o obowiązkach i uprawnieniach pracowników przedsiębiorcy.

W związku z powyższym uznać należy, iż w okolicznościach rozpatrywanego zarzutu ma miejsce bezprawność działania przedsiębiorcy oraz zagrożenie dla interesów konsumentów.

I.2.c. W przedmiotowym postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów PWiK Częstochowa postawiono również zarzut naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez zawieranie z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w treści których – wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – nie określono wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnoszących się do terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych. Zgodnie z art. 19 ust. 2 pkt 7) w/w ustawy, prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowego oraz odbiorców usług, w tym standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji, określa obowiązujący na obszarze danej gminy *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. W obrocie konsumenckim zachodzi zaś konieczność doręczenia wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z odpowiednimi postanowieniami *Regulaminu*, co wynika, jak już podniesiono, z uwarunkowanej przez art. 384 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego konieczności zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się ze wszystkimi warunkami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić w celu maksymalnego zabezpieczenia jego interesy. Jeżeli zatem *Regulamin* zawiera postanowienia dotyczące obowiązków dostawcy w zakresie sposobów załatwiania reklamacji, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, mając na uwadze wymagania zawarte art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, powinno doprecyzować przedmiotowe kwestie w treści umowy.

Stosownie do § 8 ust. 7 oraz § 47 ust. 4 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego na obszarze działalności PWiK Częstochowa w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania, Odbiorca usług *ma prawo żądać rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni*. Również *Regulamin* aktualnie obowiązujący na obszarze działalności Spółki, stanowiący załącznik do Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie z dnia 17 lutego 2006 r., przewiduje prawo odbiorcy do żądania rozpatrzenia złożonej reklamacji w terminie 30 dni (§ 52 ust. 7 i § 58 ust. 4 *Regulaminu*). Ponadto, § 50 ust. 7 w/w *Regulaminu* zawiera zapis przewidujący, że *Przedsiębiorstwo ma obowiązek rozpatrywać reklamacje odbiorców usług dotyczące należnych opłat w terminie 30 dni*.

W umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez PWiK Częstochowa nie zamieszczono zapisów informujących o terminach załatwiania reklamacji składanych przez konsumentów. W treści umów brak jest zatem informacji o wszystkich, wynikających z *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, prawach i obowiązkach stron umowy. Zaniechanie zamieszczenia w umowie przedmiotowych postanowień jest zatem działaniem bezprawnym i stanowi przejaw naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spełniona została zatem pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Niezamieszczenie w umowie odpowiednich postanowień w powyższym zakresie spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje. Obowiązujący *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* w sposób wyraźny określa, w jakim terminie przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane podjąć działania w związku z reklamacjami konsumenckimi dotyczącymi jakości i ilości świadczonych usług oraz wysokości opłat za pobrane

usługi. Powyższy zapis nakłada na profesjonalistę ściśle określone obowiązki, które mają na celu stworzenie konsumentowi odpowiednich warunków dochodzenia roszczeń w celu zapewnienia należytej realizacji usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W zawieranych przez PWiK Częstochowa umowach brak jest natomiast jakichkolwiek klauzul dotyczących standardów obsługi odbiorców odnoszących się do terminów rozpatrywania reklamacji, które określałyby obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w tym zakresie, a zarazem odpowiadające im prawa odbiorców usług. Zaniechanie zamieszczenia w umowach zapisu informującego, iż reklamacje konsumentów rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty ich zgłoszenia godzi zatem w interesy konsumentów z tego względu, iż nie są oni w stanie ustalić, jakie obowiązki ciążyą w tym względzie na przedsiębiorcy. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona nałożonych mocą *Regulaminu* obowiązków. Wprowadzenie do treści umów zapisów regulujących terminy rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich praw, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą.

Mając na uwadze powyższe, należy stwierdzić, iż praktyka polegająca na nieumieszczeniu w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa w zakresie terminów rozpatrywania reklamacji składanych przez konsumentów nosi znamiona bezprawności i narusza interesy konsumentów.

I.3. W przedmiotowym postępowaniu PWiK Częstochowa postawiono również zarzut naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez zawieranie z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treść wbrew art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nie reguluje w sposób pełny kwestii dotyczących odpowiedzialności odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy poprzez nieokreślenie sytuacji uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1, 3, 4 w/w ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

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

- 1) przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania opomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków to jest (...) przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne.

Również zapisy zawarte w § 5 ust. 5 i § 46 ust. 6 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego na terenie działalności PWiK w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania przewidywały, że przedsiębiorstwo ma prawo odciąć dostawę wody i zamurować lub odciąć przyłączy kanalizacyjne w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stanowi o tym również § 51 ust. 5 i 6 oraz § 57 ust. 7

Regulaminu obecnie obowiązującego na terenie gmin członkowskich Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie.

W umowach zawieranych z konsumentami przez PWiK Częstochowa zawarte jest jedynie postanowienie, iż w razie opóźniania się z zapłatą za wodę za dwa pełne okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej zapłaty usługodawca ma prawo dokonać zamknięcia przyłącza wodociągowego (odcięcia dopływu wody) i przyłącza kanalizacyjnego. Brak jest natomiast informacji o prawie dostawcy usług do wstrzymania świadczenia usług w zakresie opisanym w art. 8 ust. 1 pkt 1, 3 i 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Oznacza to, że konsument nie otrzymuje pełnej informacji o tym, jaka odpowiedzialność grozi mu za niewykonanie obowiązków wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Z treści umowy konsument nie dowiaduje się bowiem o wszystkich przesłankach, które zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i obowiązującym *Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków* skutkować mogą odcięciem dostaw wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień stoi w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, w myśl którego umowa o świadczenie usług z zakresu dostaw wody i odbioru ścieków powinna zawierać zapisy dotyczące odpowiedzialności dostawcy i odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy. Do ich zamieszczenia zobowiązuje PWiK Częstochowa również *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, którego postanowienia wiążą przedsiębiorstwo na podstawie art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, i w którym zawarte są postanowienia odnośnie praw i obowiązków stron umowy o dostawę wody i odbiór ścieków, jakie powinien otrzymać konsument w momencie jej zawierania. Zachowanie Spółki będące przedmiotem w oceny w ramach omawianego zarzutu nosi zatem cechy bezprawności.

Brak w umowie postanowień wynikających z art. 8 ust. 1 pkt 1, 3 i 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jest równoznaczny z tym, że konsumenci nie otrzymują pełnej informacji na temat odpowiedzialności, jaka grozi im za niedotrzymanie warunków umowy. Prawdopodobna jest zatem sytuacja, że usługodawca zastosuje przewidziane w w/w przepisie sankcje, których istnienia konsumenci nie mogli być świadomi, z tego względu, iż nie zostały one ujęte w treści umowy. Może to doprowadzić do nadużycia przysługujących usługodawcy w tym zakresie uprawnień i wykorzystania niewiedzy konsumentów poprzez wstrzymanie świadczenia usług w przypadkach nieprzewidzianych ustawą. Zawarcie w umowie kompletnych informacji związanych odpowiedzialnością odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy może z kolei spełniać rolę prewencyjną i przyczynić się do tego, że świadomy grożącej mu odpowiedzialności konsument powstrzyma się od takich działań, które skutkować mogą przerwaniem świadczenia usług na jego rzecz. Zapobiegnie również możliwości bezprawnego odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach wykraczających poza przypadki wymienione w sposób taksatywny w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

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

Jak wykazano powyżej, działania Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. z siedzibą w Częstochowie objęte punktem I.1. i I.2.a-c i I.3. niniejszej decyzji, a polegające na:

1. naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niezamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących terminu płatności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, o którym mowa w § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257),
2. naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niezamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy w zakresie:
 - a. obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego dokonującego odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę, o których mowa w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
 - b. uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie przeprowadzania u odbiorców usług kontroli wodomierzy głównych, urządzeń pomiarowych, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych, o których mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz w § 51 ust. 3 i 4, § 53 ust. 1, § 57 ust. 4 oraz § 59 ust. 3 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie;
 - c. obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminu rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, o których mowa w § 52 ust. 7 i § 58 ust. 4 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie;
3. naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niezamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących odpowiedzialności odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy poprzez nieokreślenie wszystkich sytuacji uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1, 3, 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę,

są obarczone cechą bezprawności. Wykazano również, że opisane praktyki godzą w interesy konsumentów, którzy zawarli umowy zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w oparciu o obowiązujące zarówno przed, jak i po 15 września 2005 r. wzorce umowne. W okolicznościach przedmiotowej sprawy w dalszej kolejności należy wykazać, że w związku z zakwestionowanymi zachowaniami PWiK Częstochowa naruszone zostały interesy konsumentów jako zbiorowości.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W przedmiotowej sprawie opisane praktyki PWiK Częstochowa skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Antykonsumenckie ostrze stwierdzonych praktyk wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych odbiorców usług świadczonych przez Spółkę, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści

zakwestionowanej w niniejszym postępowaniu, jak również w jej potencjalnych odbiorców, będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć wynikające z art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do otrzymania pełnej i wyczerpującej informacji o wszystkich elementach umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w zakresie terminów wzajemnych rozliczeń, praw i obowiązków stron umowy oraz odpowiedzialności odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że działania Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu częstochowskiego S.A. w Częstochowie będące przedmiotem postawionych w niniejszym postępowaniu zarzutów, o których mowa w pkt I.1., I.2.a-c i I.3. niniejszej decyzji, godzą w zbiorowe interesy konsumentów, a więc druga z przesłanek niezbędnych do stwierdzenia naruszenia przez w/w przedsiębiorcę art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej została spełniona. W przedmiotowej sprawie zaistniały zatem łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowań przedsiębiorcy za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Należy podnieść również, iż w przedmiotowej sprawie nie zaistniały przesłanki do stwierdzenia zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23e ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. PWiK Częstochowa w dniu 15 września 2005 r. wprowadziło wprawdzie do obrotu nowe, zmienione wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jednakże tylko część umów zawierane na ich podstawie i w ograniczonym zakresie uwzględnia postawione w niniejszej sprawie zarzuty. Do *umów o dostarczanie wody* oraz *umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* zawieranych konsumentami będącymi właścicielami nieruchomości przyłączonych do sieci wprowadzono postanowienia, które uwzględniają zarzuty przedstawione w punkcie I.1., I.2. b i c. oraz I.3. przedmiotowej decyzji. Do umów tych wprowadzono zapisy informujące, że odbiorca dokonuje zapłaty za świadczone usługi w terminie wskazanym na rachunku, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jego dostarczenia, zapisy informujące, że przedsiębiorstwo zobowiązane jest rozpatrywać reklamacje konsumentów w terminie 30 dni od daty ich otrzymania, a także postanowienie przewidujące, że usługobiorca zobowiązuje się do umożliwienia przedstawicielom usługodawcy przeprowadzenia czynności kontrolnych po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia. Pozostałe umowy tj. umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków zawierane z współwłaścicielami nieruchomości, umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków zawierane z osobami korzystającymi z lokali (budynków) w obrębie nieruchomości będącej przedmiotem współwłasności oraz umowy o odprowadzanie ścieków nie uwzględniają powyższych modyfikacji. W umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez PWiK brak jest ponadto postanowień dotyczących odpowiedzialności odbiorców usług za niedotrzymanie warunków umowy, o której mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1, 3 i 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, a także o obowiązkach, jakie ciążyą na przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym, które odcina dostawę wody lub zamyka przyłącze kanalizacyjne. Z uwagi zatem na fakt, iż Spółka w obrocie konsumenckim nadal zawiera umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treść narusza art. 6 ust. 3 pkt 2, 3 i 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, uzasadnione jest nakazanie PWiK Częstochowa zaprzestania stosowania opisanych w niniejszej decyzji praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Stąd orzeczono jak w punkcie I.1., I.2.a-c oraz I.3. sentencji decyzji.

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

sprawie umieszczenie w treści wszystkich zarówno nowo zawieranych przez PWiK Częstochowa z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jak i wszystkich umów dotychczas zawartych z konsumentami następujących postanowień:

- a. postanowień dotyczących terminu płatności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, o którym mowa w § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257)
- b. postanowień dotyczących obowiązków, jakie spoczywają na przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym dokonującym odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę, o których mowa w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
- c. postanowień dotyczących uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie przeprowadzania u odbiorców usług kontroli wodomierzy głównych, urządzeń pomiarowych, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych, o czym mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz w § 51 ust. 3 i 4, § 53 ust. 1, § 57 ust. 4 i 5 oraz § 59 ust. 3 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie;
- d. postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminu rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, o których mowa w § 52 ust. 7 i § 58 ust. 4 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 5/06 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie;
- e. postanowień informujących o sytuacjach, które uprawniają przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego względem konsumentów niedotrzymujących warunków umowy, a o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1, 3, 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,

Powyższy obowiązek dotyczy wszystkich umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zarówno tych nowo zawieranych, jak i umów dotychczas zawartych z konsumentami. Wyjątkiem są – w zakresie punktów a, c, i d – *umowy o dostarczanie wody* oraz *umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* (zawierane z konsumentami będącymi właścicielami nieruchomości, do których doprowadzana jest woda) zawarte po 15 września 2005 r., ponieważ w tym dniu PWiK wprowadziło zmienione wzorce w/w umów uwzględniające informacje zawarte w powołanych punktach. Celem określenia, na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym z wszystkimi konsumentami Spółki zawarte zostaną umowy informujące o terminie rozliczeń za świadczone usługi, wszystkich prawach i obowiązkach stron umowy oraz odpowiedzialności odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy, tak aby konsumenci mogli korzystać z przysługujących im uprawnień i wykonywali obowiązki nie narażając się na sankcje lub dodatkowe, nieuzasadnione koszty. Dopiero w sytuacji, gdy z wszystkimi konsumentami zawarte zostaną umowy uwzględniające postawione w przedmiotowym postępowaniu zarzuty, mówić można o zaprzestaniu naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Opisane powyżej zmiany powinny zostać wprowadzone do treści umów nowo zawieranych z konsumentami niezwłocznie po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji, natomiast w przypadku umów zawartych i wykonywanych – w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

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

III. Stosownie do treści art. 72 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Organ Antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów w/w ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 75 ustawy antymonopolowej, Organ Antymonopolowy

rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Postępowanie przeciwko Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. z siedzibą w Częstochowie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I niniejszej decyzji stwierdził naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uznając zasadność pięciu postawionych przedsiębiorcy zarzutów. Kosztami niniejszego postępowania są dla Organu Antymonopolowego wydatki w wysokości 93 PLN związane z korespondencją ze skarżonym przedsiębiorcą. W związku z tym postanowiono obciążyć PWiK Czestochowa kosztami przeprowadzonego postępowania w kwocie 93 PLN (słownie złotych: dziewięćdziesiąt trzy).

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.

Na postanowienie o kosztach zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

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

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral