



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH

Katowice, dnia 22 lipca 2010 r.

RKT-61-10/10/MZ

DECYZJA Nr RKT – 20/2010

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 2 pkt 4 i § 5 pkt 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Gminie Olesno** z siedzibą w Oleśnie:

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Gminę Olesno z siedzibą w Oleśnie **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości), stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści „*Umowa może być rozwiązana przez Zakład za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę*”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 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 ze zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 kwietnia 2010 r.;**
- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Gminę Olesno z siedzibą w Oleśnie **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości **wielolokalowych**), stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści „*Umowa może być rozwiązana przez Zakład za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę*”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 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 ze zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 kwietnia 2010 r.**
- III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Gminę Olesno

z siedzibą w Oleśnie **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla lokatorów), stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści „*Umowa może być rozwiązana w razie naruszenia postanowień umowy przez Zakład lub Lokatora za 1, 2, 3, miesięcznym pisemnym doręczonym Zakładowi wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym, że Zakład może wypowiedzieć umowę jedynie z przyczyn wiążących się z niewykonywaniem lub nienależytym wykonywaniem umowy przez Lokatora*”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 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 ze zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 kwietnia 2010 r.;**

- IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Gminę Olesno z siedzibą w Oleśnie **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości) stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienie o treści: „*Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez Odbiorcę kosztów z tym związanych*”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 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 ze zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 kwietnia 2010 r.;**
- V. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Gminę Olesno z siedzibą w Oleśnie **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości wielolokalowych) stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienie o treści: „*Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez Odbiorcę kosztów z tym związanych*”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 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 ze zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 kwietnia 2010 r.;**
- VI. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Gminę Olesno z siedzibą w Oleśnie **polegającą na** tym, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określone 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 określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 16 lutego 2010 r.**
- VII. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **określa się** Gminie Olesno z siedzibą w Oleśnie **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, polegające na:

- 1) usunięciu ze wszystkich zawartych i wykonywanych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartych na podstawie wzorców umowy stosowanych od dnia 22 grudnia 2009 r., postanowienia przewidującego możliwość rozwiązania umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez odbiorcę - w terminie **sześciu miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**;
 - 2) usunięciu ze wszystkich zawartych i wykonywanych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartych na podstawie wzorców umowy stosowanych od dnia 22 grudnia 2009 r., postanowienia przewidującego, że wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez odbiorcę kosztów z tym związanych - w terminie **sześciu miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**;
 - 3) zamieszczeniu we wszystkich zawartych i wykonywanych z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartych na podstawie wzorców umowy stosowanych od dnia 22 grudnia 2009 r., postanowienia zawierającego pełną informację na temat obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji - w terminie **sześciu miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.
- VIII. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Gminę Olesno z siedzibą w Oleśnie **karę pieniężną** w wysokości **6 030 zł** (słownie złotych: sześć tysięcy trzydzieści), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punktach I-VI** sentencji niniejszej decyzji.
- IX. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć Zakład Gminę Olesno **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 **22,55 zł** (słownie: dwadzieścia dwa złote pięćdziesiąt pięć groszy), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Prezesem Urzędu”) zostało przeprowadzone z urzędu pod sygn. akt RKT-400-06/10/MZ postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Gminy Olesno z siedzibą w Oleśnie (zwanej dalej „Gminą”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej również „ustawą antymonopolową”). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego zbadane zostały pod kątem naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez Gminę Olesno z konsumentami, w oparciu o wykorzystywany w obrocie wzorzec umowny.

Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż w zakresie opisanym w pkt I-III sentencji niniejszej Decyzji mogło dojść do naruszenia przez Gminę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 17.03.2010 r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej

sprawie z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 1-2). Postanowieniem nr 2 z tej samej daty (dowód: karta nr 5) w poczet dowodów zaliczono materiały zgromadzone w toku ww. postępowania wyjaśniającego.

Gminie Olesno postawiono zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej w drodze podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, że:

1. we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości) oraz we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości wielolokalowych) stosowanych w obrocie z konsumentami przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji (zakład budżetowy i jednostka organizacyjna Gminy Olesno) zamieszczono postanowienie o treści: *„Umowa może być rozwiązana przez Zakład za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 1 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.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla lokatorów) stosowanym w obrocie z konsumentami przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji (zakład budżetowy i jednostka organizacyjna Gminy Olesno) zamieszczono postanowienie o treści: *„Umowa może być rozwiązana w razie naruszenia postanowień umowy przez Zakład lub Lokatora za 1, 2, 3, miesięcznym pisemnym doręczonym Zakładowi wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym, że Zakład może wypowiedzieć umowę jedynie z przyczyn wiążących się z niewykonywaniem lub nienależytym wykonywaniem umowy przez Lokatora”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 1 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.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości) oraz we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości wielolokalowych), stosowanych w obrocie z konsumentami przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji (zakład budżetowy i jednostka organizacyjna Gminy Olesno) zamieszczono postanowienie o treści: *„Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez Odbiorcę kosztów z tym związanych”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 1 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.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
4. w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji (zakład budżetowy i jednostka organizacyjna Gminy Olesno) – 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 określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów

rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Gmina ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów w pismach z dnia 30.03.2010 r. (dowód: karty nr 28-31), z dn. 15.04.2010 r. (dowód: karty nr 33-46) i z dn. 28.04.2010 r. (dowód: karty nr 47-48).

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, pismem z dnia 04 maja 2010 r. Gmina została poinformowana o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 49). Gmina nie skorzystała z prawa do zapoznania się z zebrany materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.

Gmina Olesno z siedzibą w Oleśnie jest jednostką samorządu terytorialnego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.) – zwanej dalej „ustawą o samorządzie gminnym” – posiadającą osobowość prawną i działającą przez swoje organy. Swoje zadania własne w zakresie zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty, dotyczące wodociągów i zaopatrzenia w wodę oraz kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych (art. 7 ust. 1 pkt 3 ustawy o samorządzie gminnym) Gmina Olesno realizuje za pośrednictwem Zakładu Wodociągów i Kanalizacji – zakładu budżetowego Gminy Olesno – zwanego dalej również „Zakładem”, który nie posiada osobowości prawnej. Zakład jest jednostką organizacyjną Gminy Olesno, do której zadań należy zaspokajanie potrzeb mieszkańców gminy w zakresie zaopatrywania w wodę i odprowadzania ścieków. Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Oleśnie został utworzony z dniem 1 stycznia 2002 roku na podstawie uchwały Nr XXXV/357/01 Rady Miejskiej w Oleśnie z dnia 22 sierpnia 2001 r., zmienionej uchwałą Nr XXXII/291/05 Rady Miejskiej w Oleśnie z dnia 29 czerwca 2005 r. (dowód: karty nr 8-9).

Zakład prowadzi działalność na terenie miasta i gminy Olesno, w związku z powyższym nie ma obowiązku posiadania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, o którym mowa w art. 16 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (dowód: karta nr 7).

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa i odbiorców jego usług określa wydany na podstawie art. 19 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy zbiorowym zaopatrzeniu w wodę „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Olesno” (uchwała Nr XLVI/378/06 Rady Miejskiej w Oleśnie z dnia 27 września 2006 r.), który został opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego Nr 80, poz. 2420 z dnia 21 listopada 2006 r. Ponadto regulamin ten dostępny jest na stronie internetowej Zakładu www.zwikolesno.pl oraz w jego siedzibie w Oleśnie przy ulicy Lublinieckiej 3a. Regulamin nie stanowi załącznika do zawieranych umów. Na podstawie § 44 regulaminu „Zakład zobowiązany jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego Regulaminu” (dowód: karty nr 7 i 12-14).

W toku postępowania ustalono, że Gmina świadczy usługi w zakresie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków dla 3.635 odbiorców, w tym 3.367 odbiorców to konsumenci w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Zakład eksploatuje trzy ujęcia wody (Olesno, Wysoka i Wygoda), będące własnością Gminy Olesno, w skład których wchodzi 8 studni głębinowych. Ponadto kupuje wodę od dwóch dostawców: Gminy Radłów i Hodowli Ziemiaka „Zamarte” sp. z o.o. z siedzibą w Kamieniu Krajeńskim, oddział w Starym Oleśnie. Zaopatrzenie w wodę pokrywane jest w zdecydowanej większości z produkcji własnej (97,76%), zakup od innych podmiotów to 2,24% zaopatrzenia (dowód: karta nr 7).

Stosownie do art. 6 ust. 1 ww. ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę Zakład zawiera z odbiorcami świadczonych przez siebie usług, w tym z konsumentami, pisemne umowy, na podstawie których odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków. Zawierając powyższe umowy

Zakład posługuje się wzorcami umownymi. Zakład nie stosuje odrębnych wzorców umów dla konsumentów i pozostałych odbiorców.

Gmina Olesno przedstawiła aktualnie wykorzystywane, następujące wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków:

1. „Umowa nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” – dla obiektów podłączonych do zbiorczej sieci kanalizacji sanitarnej, dla właścicieli (zarządców) nieruchomości (dowód: karty nr 15-17);
2. „Umowa nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” – dla obiektów podłączonych do zbiorczej sieci kanalizacji sanitarnej, dla właścicieli (zarządców) nieruchomości wielolokalowych (dowód: karty nr 18-20);
3. „Umowa nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” – dla obiektów podłączonych do zbiorczej sieci kanalizacji sanitarnej, dla lokatorów (dowód: karty nr 21-23).

Gmina Olesno poinformowała, że powyższe wzorce stosowane są od dnia 22 grudnia 2009 r. i przedstawiła jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartą z konsumentem, którą zawarto z zastosowaniem wzorca „Umowa nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli nieruchomości) – dowód: karty nr 25-27. Ponadto Gmina poinformowała, że w oparciu o pozostałe dwa wzorce nie zawarto żadnych umów po dniu 22 grudnia 2009 r. (dowód: karta nr 7).

Ustalono, iż § 19 ust. 2 wzorców „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, o których mowa wyżej w pkt. 1-2, zawiera postanowienie o treści: *„Umowa może być rozwiązana: b) przez Zakład za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę”*.

Ustalono również, że § 19 ust. 2 wzorca „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, o którym mowa wyżej w pkt. 3 (dla lokatorów), stanowi, że *„Umowa może być rozwiązana w przypadku rozwiązania umowy z Odbiorcą, o której mowa w § 1 ust. 2 oraz w razie naruszenia postanowień umowy przez Zakład lub Lokatora za 1, 2, 3, miesięcznym pisemnym doręczonym Zakładowi wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym, że Zakład może wypowiedzieć umowę jedynie z przyczyn wiążących się z niewykonywaniem lub nienależytym wykonywaniem umowy przez Lokatora”*. Zgodnie z § 1 ust. 2 tego wzorca *„Lokator zobowiązuje się do wykonywania obowiązków określonych umową i zapłaty należności”*.

Ustalono, iż § 16 ust. 3 wszystkich ww. wzorców umów zawiera postanowienie o treści: *„Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez Odbiorcę kosztów z tym związanych”*.

Ustalono również, że w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków brak jest pełnej informacji obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

Gmina w piśmie z dnia 30.03.2010 r. poinformowała, iż nie korzystała z możliwości wypowiedzenia umowy z konsumentami w sytuacjach określonych z punkcie I sentencji niniejszej decyzji. Jednocześnie Gmina podniosła, że stosując we wzorcu umowy postanowienie przewidujące, że wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez odbiorcę kosztów z tym związanych, wzięto pod uwagę konieczność ustalenia nieprzekraczalnego terminu dla wykonania obowiązku wznowienia dostaw wody, tak aby konsument wiedział kiedy najpóźniej ma nastąpić wznowienia dostaw. Postanowienie dotyczące opłacania kosztów związanych z ponownym podłączeniem nie było wykorzystywane, opłaty takiej

nie umieszczono w taryfie. Gmina poinformowała, że „W praktyce odbiorcy, którzy mieli mieć odciętą wodę regulowali należności po przyjeździe pracowników Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Oleśnie”. Gmina wyjaśniła także, że reklamacje dotyczące zaopatrzenia w wodę o odprowadzania ścieków są rozpatrywane zgodnie z „Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków”. Po przyjęciu reklamacji przez Zakład sprawdzana jest jej zasadność poprzez m.in. przeprowadzanie wizji lokalnej, kontrolę wskazań wodomierza oraz porównanie odczytów wodomierza z fakturą za poprzednie okresy rozliczeniowe. Reklamacje są rozpatrywane w terminie określonym w ww. regulaminie, tj. w ciągu 21 dni od dnia wniesienia (dowód: karta nr 28).

W piśmie z dnia 15.04.2010 r. Gmina przedstawiła nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz umowę faktycznie zawartą z konsumentem, w oparciu o nowy wzorzec.

W § 15 umowy, podpisanej w dniu 14 kwietnia 2010 r. z konsumentem, zamieszczono następujące postanowienia dotyczące obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, związanych ze standardami i terminami zgłaszanych reklamacji:

- „3. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z minimalnym poziomem usług określonym w Regulaminie lub przerw w dostarczaniu wody lub w razie innych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Odbiorca może złożyć pisemną reklamację w terminie 3 dni od dnia w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
4. Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko lub nazwę lub firmę Odbiorcy, przedmiot reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie, numer i datę umowy, podpis Odbiorcy.
5. Zakład rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 21 dni od dnia jej wniesienia.
6. Zakład udziela pisemnej odpowiedzi na reklamację. W razie odmowy uwzględnienia reklamacji Zakład podaje uzasadnienie faktyczne i prawne. W przypadku uwzględnienia reklamacji w części lub całości Zakład informuje Odbiorcę o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności”.

Gmina zmieniła § 16 ust. 3 wzorców umów, pomijając w jego treści obowiązek opłacenia przez Odbiorcę kosztów związanych z odcięciem dostaw wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego, przed wznowieniem dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Ponadto Gmina zmieniła także treść § 19 ust. 2 wzorców umów poprzez usunięcie postanowienia, przewidującego możliwość rozwiązania umowy za wypowiedzeniem przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez odbiorcę (dowód: karty nr 34-45).

W toku przeprowadzonego postępowania Gmina oświadczyła, iż w 2009 roku Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Oleśnie osiągnął przychód w wysokości 2 533 748,77 zł (słownie: dwa miliony pięćset trzydzieści trzy tysiące siedemset czterdzieści osiem złotych siedemdziesiąt siedem groszy). Ponadto Gmina oświadczyła, że wysokość osiągniętego przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Oleśnie w 2009 roku przychodu z tytułu działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyniosła 2 465 270,68 zł (słownie: dwa miliony czterysta sześćdziesiąt pięć tysięcy dwieście siedemdziesiąt złotych sześćdziesiąt osiem groszy). Osiągnięty w 2009 roku przychód Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Oleśnie ustalono na podstawie sprawozdania rocznego za 2009 rok z wykonania planu finansowego zakładu budżetowego (dowód: karty nr 29-30).

Prezes Urzędu 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. 479⁴⁵ 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, zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego 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:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 z późn. zm.) a także: osobę fizyczną, osobę prawną, oraz jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej.

Na podstawie art. 2 ust. 2 powołanej wyżej ustawy o samorządzie gminnym, gmina posiada osobowość prawną i działa przez swoje organy, a do zadań własnych gminy należy zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty. Zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 3 tej ustawy, zadania własne obejmują m.in. sprawy wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych, utrzymania czystości i porządku oraz urządzeń sanitarnych, wysypisk. Na podstawie art. 3 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków jest zadaniem własnym gminy.

Działalność Gminy Olesno polegająca na zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków wykonywana jest przez utworzoną w określonym celu gminną jednostkę organizacyjną – podmiot, który w świetle art. 2 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym. Działalność ta ma charakter zarobkowy i prowadzona jest w sposób zorganizowany i ciągły. Zważywszy, że Zakład jest jednostką organizacyjną Gminy Olesno i reprezentuje ją w relacjach z odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, wszelkie działanie i zaniechanie w tym zakresie jest tożsame, na gruncie rozważań niniejszej decyzji z działaniem i zaniechaniem Gminy Olesno.

Zgodnie z wyrokiem Sadu Najwyższego z dnia 25 kwietnia 1996 r. (sygn. akt III CZP 34/96) zakład budżetowy gminy nie posiada zdolności sądowej w postępowaniu przed sądem gospodarczym, w związku z czym nie jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a zatem legitymacja bierna w niniejszym postępowaniu przysługuje wyłącznie Gminie.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Gmina Olesno dostarczająca wodę i odbierająca ścieki od mieszkańców gminy jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka niezbędna do uznania działań Gminy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Kolejną przesłanką, jaką należy wziąć pod uwagę w niniejszej sprawie jest uprawdopodobnienie, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są 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.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem 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.

Bezprawność działań

Ostatnią z przesłanek, jakie należy rozważyć w celu uprawdopodobnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 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 przysługują obowiązujące przepisy prawa”¹.

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 obyczajów². 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 prawem³.

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. 479⁴⁵ 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 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”⁴.

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 faktycznego⁵. 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.

¹ 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.

² Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

³ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁴ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

⁵ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i bezprawność działań przedsiębiorcy zostaną poniżej omówione osobno dla każdego ze stawianych zarzutów.

Ad I i II.

W przedmiotowym postępowaniu pierwszy i drugi z postawionych Gminie Olesno zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polega na tym, iż postanowienia o treści „*Umowa może być rozwiązana przez Zakład za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę*” zamieszczono:

- we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości) – zarzut, o którym mowa w pkt I sentencji decyzji,
- we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości wielolokalowych) – zarzut, o którym mowa w pkt II sentencji decyzji,

stosowanych w obrocie z konsumentami, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 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 ze zm.).

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanych zachowań Gminy należy 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. Zgodnie z art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- b. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych przypadkach można umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone⁶. Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

W ocenie Prezesa Urzędu brzmienie postanowienia umownego, zgodnie z którym umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne „*w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę*” (co skutkuje odcięciem

⁶ Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005.

dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego) nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego i nie odnoszą się w sposób ogólny do rażącego naruszenia postanowień umowy przez odbiorcę. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne może statuować możliwość przekroczenia przez Gminę jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach, które nie zostały objęte art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Okoliczności niewykonywania lub nienależytego wykonania przez konsumenta postanowień umowy są dużo szersze niż wymienione w sposób enumeratywny w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przesłanki pozwalające na odcięcie dostawy wody i wstrzymanie odbioru ścieków. Skoro ustawodawca w treści ww. przepisu przewidział określone sankcje za określone naruszenia, za niedopuszczalne należy uznać, aby Gmina w treści umowy określała sankcje o większej wadze za mniejsze naruszenia. Niewykonywanie lub nienależyte wykonanie przez odbiorcę postanowień umowy wyrażać się może w postaci drobnych nawet uchybień, w stosunku do których nieadekwatne są tak poważne konsekwencje jak wypowiedzenie umowy i wstrzymanie świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody, będącym skutkiem rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia jej przez przedsiębiorcę, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadku, w którym Gmina może odciąć przyłącze wody od sieci, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

Zachowania Gminy Olesno **godzą w interesy konsumentów**, gdyż stosowanie we wzorcu umowy kwestionowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody i odbierania ścieków. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Gminy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Zakład usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Zakład w obrocie gospodarczym. Jest on skierowany do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do korzystania z jego usług, którego to prawa mogą zostać pozbawieni wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

W powyższym kontekście podkreślenia wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich

gospodarstw domowych. Dostęp do wody to podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka⁷. To dodatkowo przesądza o uznaniu, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowania Gminy Olesno stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu 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 Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W toku postępowania Gmina Olesno poinformowała pismem z dnia 15.04.2010 r., że wprowadziła z dniem 14.04.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce: „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli/zarządców nieruchomości), „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli/zarządców nieruchomości wielolokalowych) oraz „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla lokatorów) - dowód: karty nr 33-45. Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania obu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów rozważanych w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji.

Ad III.

Kolejny zarzut postawiony Gminie Olesno dotyczy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla lokatorów), stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: *„Umowa może być rozwiązana w razie naruszenia postanowień umowy przez Zakład lub Lokatora za 1, 2, 3, miesięcznym pisemnym doręczonym Zakładowi wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym, że Zakład może wypowiedzieć umowę jedynie z przyczyn wiążących się z niewykonywaniem lub nienależytym wykonywaniem umowy przez Lokatora”*, co jest niezgodne z art. 8 ust.1 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 ze zm.)

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Gminy należy 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. Zgodnie z art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- e. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- f. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;

⁷ Por. wyrok SOKiK z dn. 20 marca 2008 r. (sygn. akt XVII AmA 78/07)

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

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych przypadkach można umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone⁸. Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

W ocenie Prezesa Urzędu brzmienie postanowienia umownego, zgodnie z którym umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez lokatora (co skutkuje odcięciem dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego) nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego i nie odnoszą się w sposób ogólny do rażącego naruszenia postanowień umowy przez odbiorcę. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne może statuować możliwość przekroczenia przez Gminę jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach, które nie zostały objęte art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Okoliczności niewykonywania lub nienależytego wykonania przez konsumenta postanowień umowy są dużo szersze niż wymienione w sposób enumeratywny w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przesłanki pozwalające na odcięcie dostawy wody i wstrzymanie odbioru ścieków. Skoro ustawodawca w treści ww. przepisu przewidział określone sankcje za określone naruszenia, za niedopuszczalne należy uznać, aby Gmina w treści umowy określała sankcje o większej wadze za mniejsze naruszenia. Niewykonywanie lub nienależyte wykonanie przez odbiorcę postanowień umowy wyrażać się może w postaci drobnych nawet uchybień, w stosunku do których nieadekwatne są tak poważne konsekwencje jak wypowiedzenie umowy i wstrzymanie świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody, będącym skutkiem rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia jej przez przedsiębiorcę, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadku, w którym Gmina może odciąć przyłącze wody od sieci, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

Zachowanie Gminy Olesno **godzi w interesy konsumentów**, gdyż stosowanie we wzorcu umowy kwestionowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody i odbierania ścieków. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów. Ponadto należy nadmienić, iż Gmina przewidziała

⁸ Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005.

trzy różne okresy wypowiedzenia (miesięczny, dwumiesięczny i trzymiesięczny) nie wskazując przy tym przesłanek zastosowania konkretnego z możliwych okresów wypowiedzenia.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Gminy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Zakład usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Zakład w obrocie gospodarczym. Jest on skierowany do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do korzystania z jego usług, którego to prawa mogą zostać pozbawieni wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

W toku postępowania Gmina Olesno poinformowała pismem z dnia 15.04.2010 r., że wprowadziła z dniem 14.04.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce: „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli/zarządców nieruchomości), „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli/zarządców nieruchomości wielolokalowych) oraz „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla lokatorów) - dowód: karty nr 33-45. Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

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

Ad IV i V.

Kolejne dwa zarzuty postawione Gminie Olesno dotyczą stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na polegającą na zamieszczeniu postanowienia o następującej treści: *„Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez Odbiorcę kosztów z tym związanych”*:

- we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości) – zarzut, o którym mowa w pkt IV sentencji decyzji,
- we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości wielolokalowych) – zarzut, o którym mowa w pkt V sentencji decyzji,

stosowanych w obrocie z konsumentami, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 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 ze zm.).

Punktem wyjścia dla oceny **bezprawności** zachowania Gminy jest w ocenie Prezesa Urzędu przepis art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, który określa, w jakich okolicznościach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wstrzymania świadczenia usług na rzecz odbiorcy. Zgodnie z tym przepisem, że może to nastąpić gdy:

- 1) przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;

- 2) odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Powyższy katalog ma charakter zamknięty, który nie może być dowolnie i arbitralnie rozszerzany przez dostawcę usług w treści umowy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaniechać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w powyższym przepisie. Oznacza to, że jeżeli brak jest podstaw do odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego tj. nie występują przesłanki wymienione w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, istnieje po stronie dostawcy usług obowiązek świadczenia usług wodociągowych i kanalizacyjnych na rzecz odbiorcy. Skoro bowiem art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowi, w jakich przypadkach dostawca usług może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to *a contrario* z przepisu tego wynika, iż po ustaniu wymienionych w nim okoliczności przedsiębiorstwo zobowiązane jest do wznowienia świadczenia usług. Po usunięciu przyczyn, które spowodowały wstrzymanie świadczenia usług brak jest bowiem ustawowych przesłanek, które wskazywałyby na to, że odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego jest uzasadnione i powinno być kontynuowane.

Gmina wprowadza natomiast dodatkowy warunek, od spełnienia którego uzależnia ponowne uruchomienie dostawy wody i odbioru ścieków w postaci obowiązku pokrycia przez odbiorcę opłaty za odcięcie i przywrócenie świadczenia tych usług. Stosownie do przepisów ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zaniechanie uiszczenia takiej opłaty nie stanowi natomiast przesłanki, w przypadku wystąpienia której przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do nieświadczenia usług na rzecz odbiorcy. Przyczyną wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków nie może być nieuiszczenie przez odbiorcę opłaty z tytułu odcięcia i ponownego uruchomienia usług wodociągowych i kanalizacyjnych. Z chwilą, gdy ustają zdarzenia opisane w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, to jest odbiorca usług uiszcza zaległe należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, ustają przyczyny uzasadniające wstrzymanie świadczenia usług, a zatem z tą chwilą Zakład zobowiązany jest do wznowienia świadczenia usług na rzecz odbiorcy. Uruchomienie dostawy wody lub odbioru ścieków dopiero po pokryciu przez odbiorcę określonych kosztów jest zatem równoznaczne z tym, iż przedsiębiorstwo przyznaje sobie prawo do nieświadczenia usług w przypadkach nieprzewidzianych w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Odrębną kwestią jest dochodzenie od odbiorcy kosztów ponownego uruchomienia świadczenia usług. Prezes Urzędu nie kwestionuje samej zasadności pobierania przez Zakład opłaty z tytułu wznowienia dostawy wody i odbioru ścieków, a jedynie fakt, iż od uiszczenia tej opłaty Zakład uzależnia wznowienie świadczenia usług na rzecz odbiorcy, pomimo iż – jak wykazano powyżej – już samo ustanie przyczyn będących podstawą do odcięcia dostawy wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego powinno skutkować ponownym uruchomieniem dostaw wody i odbioru ścieków.

Zachowanie Gminy **godzi w interesy konsumentów**, gdyż konsument zgodnie z kwestionowanym postanowieniem umowy o dostarczanie wody i odbiór ścieków, po uregulowaniu zaległych należności finansowych wobec przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, nie otrzymuje ponownego dostępu do świadczonych przez Gminę usług. Dzieje się tak, pomimo iż zgodnie z powołanym wyżej art. 8 ustawy o zbiorowym dostarczaniu wody, przepisy powszechnie obowiązującego prawa nie nakładają na konsumenta dodatkowych obowiązków, od których spełnienie uzależnione byłoby przywrócenie usług.

Biorąc pod uwagę powszechny charakter świadczenia usług dostarczania wody oraz jej niezbędność w codziennym funkcjonowaniu każdego konsumenta, brak możliwości zrezygnowania z korzystania z tego towaru i niemożność zastąpienia wody towarem o częściowej choćby substytucyjności, w ocenie Prezesa Urzędu wprowadzone umowne pozbawienie konsumenta prawa dostępu do przedmiotowej usługi godzi w interesy zbiorowe konsumentów, rozumiane jako prawo do korzystania z usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków na zasadach określonych w przepisach o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stosowana przez Gminę praktyka wymierzona jest we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie wzorca stosowanego w obrocie konsumenckim, jak również w potencjalnych kontrahentów Zakładu.

W toku postępowania Gmina Olesno poinformowała pismem z dnia 15.04.2010 r., że wprowadziła z dniem 14.04.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce: „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli/zarządców nieruchomości), „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli/zarządców nieruchomości wielolokalowych) oraz „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla lokatorów) - dowód: karty nr 33-45. Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania obu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów rozważanych w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punktach IV i V sentencji niniejszej decyzji.

Ad VI

Ostatni zarzut postawiony Gminie Olesno dotyczy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na nie zamieszczaniu w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – 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.) – pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów pełnej informacji na temat obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

Analizując przesłankę **bezprawności** zachowania Gminy należy zaznaczyć 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. Art. 6 ust. 3 tej ustawy zawiera wymogi, jakim powinna odpowiadać treść takich umów. Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, do postanowień takich należą postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy.

W treści zawieranych przez Zakład umów brak jest postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego. Umowy nie informują o formach i terminach, w jakich może być złożona reklamacja, jakie dane powinna zawierać, ani o tym, w jakim terminie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do jej rozpatrzenia oraz jakie wymogi powinna spełniać odpowiedź na reklamację.

Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty, a w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenie wniosku w tej sprawie. Umowa nie zawiera jednak żadnych postanowień określających formę i termin dokonania powyższego zgłoszenia zastrzeżeń do wysokości faktury, ani formy złożenia wniosku o zwrot nadpłaty. W umowach określono, że Zakład na wniosek odbiorcy dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, a w przypadku, gdy sprawdzenie

prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia. Postanowienia umowne w powyższym zakresie oparte są na treści przepisu § 18 ust. 2 i 3 rozporządzenia 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). Umowa przewiduje możliwość domagania się od Zakładu obniżenia należności w razie udowodnienia dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości oraz o ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody zgodnie z obowiązującymi przepisami, udokumentowanego w obecności obu stron umowy pomiarem i próbami laboratoryjnymi pobranymi na granicy posiadania instalacji. Upust ma stanowić 10% należności za wodę dostarczoną w okresie trwania zakłócenia, obliczoną proporcjonalnie do okresu rozliczenia należności. Dostawca nie wyłącza prawa odbiorcy do domagania się wyższego upustu. Należy zauważyć, że umowa nie określa w żaden sposób formy i terminu wystąpienia konsumenta o udzielenie upustu, ani w szczególności żądania konsumenta udzielenia upustu w wysokości większej niż 10% należności za wodę dostarczoną w okresie trwania zakłócenia, obliczoną proporcjonalnie do okresu rozliczenia należności.

Zakład jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinien formułować treść umowy w taki sposób, aby 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 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. Informacja w powyższym zakresie jest dla konsumenta bardzo ważna, bowiem dotyczy możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Zasady postępowania reklamacyjnego stanowią istotne, ważne informacje z punktu widzenia konsumenta, które są konieczne dla uzyskania przez konsumenta pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków. Wobec tego powinny być one określone w umowie, stosownie do art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, bez konieczności poszukiwania tych istotnych informacji w innych dokumentach, które nawet nie stanowią załączników do umów⁹.

Należy zwrócić uwagę, iż w wyroku z dnia 27 października 2005 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 78/04) uznał, że działaniem bezprawnym jest niezamieszczenie w umowie o dostawie wody i odbiorze ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, które wynikają z regulaminu, a które rzutują na dochodzenie przez konsumenta jego praw.

W ocenie Prezesa Urzędu zachowanie Gminy **godzi w interesy konsumentów**. Zaniechanie objęcia treścią umów postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że na podstawie umowy nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążą w tym zakresie na przedsiębiorcy. 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 postanowień 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. Nałożenie na

⁹ Por. wyrok SOKiK z dn. 27 maja 2009 r. sygn. akt AmA 82/08.

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.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Gminy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania, w piśmie z dnia 15.04.2010 r. Gmina Olesno przedstawiła umowę faktycznie zawartą z konsumentem w dniu 14.04.2010 r., w której zamieszczono postanowienia dotyczące obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, związanych ze standardami i terminami zgłaszanych reklamacji. Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

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

Ad VII. Stosownie do art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może określić w decyzji uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania zawartego w niej nakazu.

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił zobowiązać Gminę Olesno do zastosowania środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegających na:

- 1) usunięciu ze wszystkich zawartych i wykonywanych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartych na podstawie wzorców umowy stosowanych od dnia 22 grudnia 2009 r., postanowienia przewidującego możliwość rozwiązania umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonania umowy przez odbiorcę - w terminie **sześciu miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**;
- 2) usunięciu ze wszystkich zawartych i wykonywanych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartych na podstawie wzorców umowy stosowanych od dnia 22 grudnia 2009 r., postanowienia przewidującego, że wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez odbiorcę kosztów z tym związanych - w terminie **sześciu miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**;
- 3) zamieszczeniu we wszystkich zawartych i wykonywanych z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartych na podstawie wzorców umowy stosowanych od dnia 22 grudnia 2009 r., postanowienia zawierającego pełną informację na temat obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji - w terminie **sześciu miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.

Określając powyższy termin Prezes Urzędu wziął pod uwagę czasochłonność procesu wymiany (aneksowania) obowiązujących umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,

związaną z koniecznością wyjaśniania konsumentom przyczyn zmiany umowy, a także konieczność poniesienia wysiłku organizacyjnego i zaangażowania wielu pracowników¹⁰. Prezes Urzędu ustalając powyższy termin uwzględnił, że dotyczy on wyłącznie umów zawartych po dniu 22.12.2009 r., a przed rozpoczęciem stosowania w obrocie nowego wzorca, co nastąpiło w dn. 14.04.2010 r. Tak więc aneksowaniu (wymianie) w ww. terminie podlegać będą umowy zawarte w okresie niecałych czterech miesięcy. Tak określony termin nie powinien spowodować zbyt dużego wysiłku organizacyjnego dla przedsiębiorcy ani wpłynąć negatywnie na jego funkcjonowanie. Określenie takiego terminu nie powinno skutkować więc obniżeniem jakości usług świadczonych na rzecz konsumentów przez Zakład. Prezes Urzędu określając powyższy termin nie uwzględnił treści pisma Gminy z dn. 28.04.2010 r., w którym Gmina zaproponowała termin 30 kwietnia 2011 r. jako datę zakończenia wymiany obowiązujących umów, argumentując wskazanie powyższego terminu realnymi możliwościami pracowników Zakładu, ilością umów wymagającą wymiany oraz rozległym obszarem Gminy (dowód: karta nr 47).

Celem określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym wszystkie zawarte przez Zakład z konsumentami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie będą zawierać kwestionowanego postanowienia. Spełnienie nakazu pozwoli na pełne wyeliminowanie nieprawidłowości, a przez to doprowadzi do zrównania sytuacji prawnej konsumentów, którzy obecnie są związani umowami na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, z konsumentami, którzy w przyszłości podpiszą takie umowy, nie zawierające kwestionowanego postanowienia.

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie VII sentencji niniejszej decyzji.

Ad VIII. Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu 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 tejszej 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.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej¹¹. Nałożona przez Prezesa Urzędu 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 punktach I-VI sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Gminę Olesno sześciu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w

¹⁰ Por. wyrok SOKiK z dn. 27.06.2007 r. (sygn. akt XVII AmA 108/06).

¹¹ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 1027.

art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawy do nałożenia na Gminę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W kontekście analizy wagi stwierdzonych naruszeń wzięto także pod uwagę okoliczność, iż naruszeń dopuścił się przedsiębiorca o bardzo silnej pozycji rynkowej, działający w warunkach monopolu naturalnego. W związku z tym po stronie konsumentów brak jest możliwości wyboru alternatywnego dostawcy usług, co również wpływa na dotkliwość zakwestionowanych praktyk. Uwzględniono także specyfikę rynku, na jakim doszło do naruszenia konkurencji. Zważono, że usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, których dotyczą stwierdzone naruszenie, należą do usług użyteczności publicznej, które są świadczone w sposób powszechny i które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Stwierdzone naruszenia dotyczą zatem towaru, który należy uznać za niezbędny z punktu widzenia konsumentów, z którego nie mogą oni zrezygnować i którego nie mogą oni zastąpić towarem o częściowej choćby substytucyjności. Jednocześnie wzięto także pod uwagę geograficzny zasięg działania Zakładu, który ogranicza terytorialny zasięg oddziaływania do wymiaru lokalnego. Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania stwierdzonych naruszeń, wynikający z ustalenia, że kwestionowane wzorce wprowadzono do obrotu w dn. 22 grudnia 2009 r. Rozważana praktyka nie była więc długotrwała, gdyż trwała krócej niż rok.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Gminę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów mają miejsce na etapie zawierania kontraktu i polegają na mającym wpływ na treść kontraktu naruszeniu przepisów prawa. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowane praktyki wymierzone są we wszystkich konsumentów korzystających z usług Gminy, a zatem mają charakter powszechny.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszych kar jest przychód osiągnięty przez Zakład w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2009 r. Ponieważ w 2009 roku Zakład uzyskał przychód w wysokości **2 533 748,77 zł** (słownie: dwa miliony pięćset trzydzieści trzy tysiące siedemset czterdzieści osiem złotych siedemdziesiąt siedem groszy) maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi **253 374,87 zł** (słownie: dwieście pięćdziesiąt trzy tysiące trzysta siedemdziesiąt cztery złote osiemdziesiąt siedem groszy).

Pierwsza praktyka, opisana w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, polega na zamieszczeniu przez Gminę Olesno we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości), stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści „*Umowa może być rozwiązana przez Zakład za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę*”. Druga stwierdzona praktyka, o której mowa w pkt. II niniejszej decyzji, polega na zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli /zarządców/ nieruchomości wielolokalowych), stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści „*Umowa może być rozwiązana przez Zakład za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę*”. Trzecia praktyka polega na zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla lokatorów), stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: „*Umowa może być rozwiązana w razie naruszenia postanowień umowy przez Zakład lub Lokatora za 1, 2, 3, miesięcznym pisemnym doręczonym Zakładowi wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym, że Zakład może wypowiedzieć umowę jedynie z przyczyn wiążących się z niewykonaniem lub nienależytym wykonywaniem umowy przez Lokatora*”.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższych zachowań sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż umowa o dostarczania wody i odbiór ścieków może zostać rozwiązana w sytuacji nie przewidzianej powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Rozwiązanie umowy jest równoznaczne z zaprzestaniem dostarczania wody lub odbierania ścieków, a więc pozbawia konsumenta dostępu do towaru, korzystanie z którego jest podstawową życiową potrzebą każdego człowieka.

Czwarta praktyka, określona w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji, polega na zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli/zarządców nieruchomości), stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: *„Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez Odbiorcę kosztów z tym związanych”*. Kolejna praktyka, o której mowa w punkcie V sentencji niniejszej decyzji, polega na zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli/zarządców nieruchomości wielolokalowych), stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: *„Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje do 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, po opłaceniu przez Odbiorcę kosztów z tym związanych”*.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, ponieważ tym postanowieniem umownym Gmina Olesno pozbawiła odbiorcę prawa przywrócenia dostawy wody lub odbioru ścieków, w sytuacji gdy ustają ustawowe przesłanki odcięcia ww. usług, świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Mimo ustania powodów pozbawienia konsumenta możliwości korzystania z tych usług, Gmina wstrzymuje przywrócenie świadczenia dostaw wody lub odbioru ścieków do czasu opłacenia kosztów związanych z otwarciem przyłącza. W tym czasie konsument pozbawiony jest możliwości korzystania z usług określonych w kwestionowanym postanowieniu.

Ostatnia ze stwierdzonych praktyk, określona w punkcie VI sentencji niniejszej decyzji, polega na tym, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż nie są oni informowani o całości ciążących na nich obowiązków oraz uprawnieniach i obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Oceniając charakter stwierdzonych naruszeń zwrócono uwagę, iż niemożność zapoznania się w treści umowy z całokształtem uprawnień i obowiązków związanych z kwestiami, o jakich mowa w treści postawionego w niniejszej sprawie zarzutu, może prowadzić do niekorzystania przez konsumentów z niektórych przysługujących im uprawnień, niewykonania spoczywających na nich obowiązków z narażeniem się na sankcje, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług odpowiednich zachowań.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,34%** przychodu uzyskanego przez Zakład w 2009 r., czyli kwotę na poziomie **8 615 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu, w związku z czym kwotę bazową **zmniejszono o 30%**, to jest do kwoty **6 030 zł**. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **6 030 zł** (słownie złotych: sześć tysięcy trzydzieści). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,24% przychodu** uzyskanego przez Zakład w 2009 r. i stanowiąca około **2,38% 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 Gminy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie VIII sentencji niniejszej 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 511010100078782231000000.

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

W punktach I-VI niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego przeciwko Gminie Olesno z siedzibą w Oleśnie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwalająca na obciążenie Gminy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w kwocie 22,55 zł związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć Gminę Olesno kosztami postępowania w wysokości **22,55 zł** (słownie: dwadzieścia dwa złote pięćdziesiąt pięć groszy).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IX sentencji niniejszej decyzji.

Koszty niniejszego postępowania, na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 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 punkcie IX niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść 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