

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 23.08.2006r.

RKT-61-15/06/MI

DECYZJA Nr RKT – 61/2006

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 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu w dniu 29.12.2005r. i rozszerzonego z urzędu w dniu 04.05.2006r. postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Zakładowi Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 42-300 Myszków, ul. Okrzei 140,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- I. Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 23a ust. 1 tej ustawy **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** bezprawne działania Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Myszkowie polegające na:
1. 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, iż:
 - a. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 tejże ustawy, stanowiącym o wymogu zamieszczenia w umowach postanowień dotyczących terminów wzajemnych rozliczeń, nie zawierają postanowień regulujących długość okresów obrotowych,
 - b. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,
 2. naruszeniu § 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) poprzez zamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* postanowienia przewidującego, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury,*
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 Zakładowi Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Myszkowie, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegające na zamieszczeniu w treści zarówno wszystkich nowo zawieranych, jak i wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*:

- postanowień informujących o długości okresów obrachunkowych, w jakich dokonywane są rozliczenia za pobrane usługi,
- postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,
- postanowień regulujących termin płatności za pobrane usługi w sposób zgodny z § 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), niezwłocznie po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji w przypadku umów nowo zawieranych, zaś w przypadku umów dotychczas 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 Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Myszkowie kosztami przeprowadzonego postępowania i zobowiązać w/w przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 58 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt osiem).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Organem Antymonopolowym”) przeprowadzone zostało z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Myszkowie (zwanego dalej „ZWiK Myszków” 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 postępowania zbadano warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez ZWiK Myszków z konsumentami w oparciu o wykorzystywany w obrocie konsumenckim wzorzec umowny. 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 29.12.2005r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało z urzędu przeciwko ZWiK Myszków postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karta nr 1). 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 (zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”) w ten sposób, że:

1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 tejże ustawy, stanowiącym o wymogu informowania konsumentów o sposobie i terminach wzajemnych rozliczeń, nie zawierają postanowień regulujących długość okresów obrachunkowych,
2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji.

W toku postępowania, w efekcie dalszej analizy treści zawieranych przez ZWiK Myszków umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz w związku z dokonanymi trakcie postępowania ustaleniami zaszła konieczność rozszerzenia jego zakresu przedmiotowego, co nastąpiło na mocy Postanowienia Nr 3 z dnia 04.05.2006r. (karta nr 52). Przedsiębiorcy

postawiono dodatkowo zarzut naruszenia § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (zwanego dalej „rozporządzeniem w sprawie określania taryf”) poprzez zamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* postanowień przewidujących, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury*, co może stać w sprzeczności z art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ZWiK Myszków wskazało, że zapisy precyzujące długość okresów obrachunkowych oraz obowiązki dostawcy usług związane z terminami rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji zostaną uwzględnione w nowych umowach, które Zakład opracuje po zatwierdzeniu przez Radę Miasta nowego *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Spółka wskazała również, że względem konsumentów rozliczanych w oparciu o zryczałtowane normy zużycia wody obowiązuje jednomiesięczny okres obrachunkowy, zaś w odniesieniu do pozostałych odbiorców uzależniony jest on od terminów odczytów wodomierzy, zgodnie z którym wynosi on dwa miesiące. ZWiK wskazało ponadto, że reklamacje dotyczące jakości i ilości świadczonych usług zgłaszane są przez konsumentów telefonicznie lub w formie pisemnej i są załatwiane niezwłocznie. Podało też, że odbiorcy wnoszą reklamacje sporadycznie, a w Zakładzie prowadzony jest ich rejestr (karta nr 26).

W toku postępowania, w odniesieniu do trzeciego postawionego w niniejszej sprawie zarzutu naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, ZWiK podniosło natomiast, że wprowadzenie do treści umów zapisu przewidującego, że odbiorca dokonuje zapłaty w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury jest wynikiem nowelizacji ustawy z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych (tekst jedn. Dz.U. z 2000 r. Nr 54, poz. 654 ze zm.). Jak podała Spółka, ustawą z dnia 12 listopada 2003 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 202, poz. 1967) do w/w ustawy wprowadzono art. 12 ust. 3d, zgodnie z którym za datę powstania przychodu należnego w przypadku rozliczeń z tytułu usług rozprowadzania wody i gospodarki ściekami uważa się wynikający z faktur termin płatności. Przy zastosowaniu w umowach zapisu „*Odbiorca dokonuje zapłaty (...) w terminie 14 dni od daty dostarczenia faktury*” prawidłowe ustalenie daty powstania przychodu dla Zakładu byłoby wręcz niemożliwe i nasuwałoby problemy z prawidłowym ustaleniem daty powstania obowiązku podatkowego. Zakład nie praktykuje wysyłki faktur za zwrotnym potwierdzeniem odbioru w celu ograniczenia kosztów. W związku z powyższym w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wprowadzono postanowienie, stosownie do którego „*Odbiorca dokonuje zapłaty (...) w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury*” (karta nr 46).

W toku postępowania Organ Antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Myszkowie jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spółka działa na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach pod numerem 0000107524, zgodnie z którym przedmiotem jej działalności jest między innymi działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody oraz odprowadzanie ścieków (karty nr 6 – 8 verte). Terytorialny zasięg powyższej działalności obejmuje obszar gminy Myszków (karta nr 5).

W ramach prowadzonej działalności usługowej ZWiK Myszków, stosownie do art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, zawiera z odbiorcami usług umowy, na podstawie których odbywa się dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków. Ustalono, że w okresie od dnia 01.01.2003r. do dnia 01.06.2005r. Spółka w obrocie konsumenckim posługiwała się wzorcem *umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (karty nr 69, 70-71), na podstawie

którego zawarła ogółem [...] umów, w tym [...] umów z konsumentami (karta nr 69). Na potwierdzenie, iż przedmiotowy był wzorzec faktycznie był faktycznie stosowany przez ZWiK Myszków, Spółka przedstawiła przykładowe umowy zawarte z jego wykorzystaniem:

- *Umowę o zaopatrzenie w wodę Nr 4970/05 z dnia 24.03.2005r.* (karty nr 72-73);
- *Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 4977/05 z dnia 25.05.2005r.* (karty nr 74-75);
- *Umowę o zaopatrzenie w wodę Nr 4963/05 z dnia 09.03.2005r.* (karty nr 76-77).

W toku postępowania ustalono, że wzorzec umowny, o którym mowa powyżej został wycofany z obrotu konsumenckiego w dniu 01.06.2005r. Zastąpił go wzorzec *umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (karty nr 27-28), w oparciu o który zawarte zostały z konsumentami następujące umowy zgromadzone w toku postępowania:

- *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5031/05 z dnia 16.12.2005r.* (karty nr 2930);
- *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z dnia 02.01.2006r.* (karty nr 31-32);
- *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5030/05 z dnia 16.12.2005r.* (karty nr 33-34);
- *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 1679/05 z dnia 01.12.2005r.* (karty nr 20-21);
- *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5027/05 z dnia 09.12.2005r.* (karty nr 22-23);
- *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5026/05 z dnia 29.11.2005r.* (karty nr 24-25).

Jak podała Spółka w trakcie postępowania, na podstawie przedmiotowego wzorca umownego zawartych zostało na dzień 19.06.2006r. [...] umów, w tym [...] umów z konsumentami (karta nr 69).

Ustalono, że w treści *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* zawartych zarówno w oparciu o aktualnie wykorzystywany wzorzec umowny, jak i w oparciu o wzorzec umowny poprzednio wykorzystywany w obrocie brak jest zapisów dotyczących długości okresów obliczeniowych, w jakich dokonywane są rozliczenia z odbiorcami usług. Umowy nie informują także, w jakim terminie przedsiębiorstwo – wodociągowo kanalizacyjne obowiązane jest rozpatrywać składane przez konsumentów reklamacje dotyczące jakości i ilości świadczonych usług. W zakresie odnoszącym się do terminu płatności *umowy* zawarte w oparciu o wzorzec wprowadzony w dniu 01.06.2005r. zawierają w § 11 ust. 1 postanowienie, zgodnie z którym *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury*. Umowy zawierane przez Spółkę w okresie od 01.01.2003r. do 01.06.2005r. stanowią z kolei, że odbiorca dokonuje płatności w terminie podanym na rachunku, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jego dostarczenia.

W trakcie postępowania ZWiK Myszków opisało tryb, w jakim konsumentom dostarczane są faktury z tytułu pobranych usług wodociągowych i kanalizacyjnych. Spółka podała, że faktury dla konsumentów posiadających wodomierze wystawiane są u odbiorcy usług w dniu odczytu przez inkasenta przy użyciu mikrokomputera PSION. Pozostałym konsumentom w liczbie [...], rozliczanym w oparciu o ryczałtowe zużycie wody, faktury wystawiane są w siedzibie Zakładu, z czego około [...] faktur wysyłanych jest za pośrednictwem poczty, zaś pozostałe doręczane są przez pracownika Zakładu. Faktury wysyłane pocztą dotyczą odbiorców posiadających na terenie Myszkowa działki rekreacyjne, a zamieszkałych w innych miejscowościach, posiadających domy w budowie, a zamieszkałych pod innym adresem lub właścicieli niezamieszkałych nieruchomości, gdzie często naliczana jest jedynie opłata abonamentowa (karta nr 54).

W toku przeprowadzonego postępowania ustalono również, iż w dacie jego wszczęcia na obszarze gminy Myszków obowiązywał *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XXXVI/353/02 Rady Miasta w Myszkowie z dnia 19

września 2002 r. (karty nr 13-19). § 19 ust. 1 tego *Regulaminu* przewidywał, że *Strony określają w umowie okres obrotowy (...)*. Z kolei w § 29 *Regulaminu*, w Rozdziale VI zatytułowanym *Obsługa i prawa Odbiorców usług* zawarte jest postanowienie, zgodnie z którym *Przedsiębiorstwo winno reagować możliwie niezwłocznie na zgłoszone reklamacje, w czasie nie dłuższym jednak od 14 dni*.

W związku z wejściem w życie nowelizacji ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków¹ powyższy *Regulamin* został zastąpiony nowym *Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków* uwzględniającym zmiany w przepisach prawa wynikające z w/w ustawy, wprowadzonym mocą Uchwały Nr XXXIX/334/06 Rady Miasta w Myszkowie z dnia 26 stycznia 2006 r. (karty nr 55-65). *Regulamin* powyższy został opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 44 z dnia 10 kwietnia 2006r. i wszedł w życie w dniu 25 kwietnia 2006 roku (karta nr 54). Postanowienia § 11 ust. 1 i 2 *Regulaminu*, zamieszczone w Rozdziale III pt. *Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług* stanowią, że *Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych (...)*. *Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru*. Ponadto w Rozdziale IX *Regulaminu* dotyczącym standardów obsługi odbiorców usług zawarte są w § 35 zapisy związane ze sposobem załatwiania reklamacji. Przewidują one, że Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji w formie pisemnej lub telefonicznie, zaś przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 7 dni od dnia jej wniesienia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać między innymi powołanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji oraz pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie. Ponadto w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji odpowiedź winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków nie stanowi załącznika do zawieranych z konsumentami przez ZWiK Myszków umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. *Regulamin* wyłożony jest w siedzibie Spółki w Dziale Obsługi Klienta oraz w Sekretariacie, gdzie istnieje możliwość zapoznania się z jego treścią, ponadto zaś publikowany jest w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego (karta nr 46).

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.

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

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

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

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem lub, gdy nie dopełnia ciążącego na nim obowiązku. Druga przesłanka niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest natomiast spełniona wówczas, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni bowiem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym; znajduje zastosowanie wówczas, gdy określone zachowanie dotyka 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.a. W przedmiotowej sprawie Zakładowi Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Myszkowie postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, polegających na zawieraniu z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, których treści mogą stać w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w ten sposób, iż nie zawierają postanowień określających długość okresów obrotowych.

Dla stwierdzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej zachodzi w pierwszej kolejności konieczność wykazania, że zachowanie przedsiębiorcy będące przedmiotem w/w 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, zgodnie z 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 *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującym na terenie danej gminy, którego postanowienia – w tym postanowienia dotyczące wymogów, jakim odpowiadać powinna umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wiążą przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Zgodnie § 19 ust. 1 *Regulaminu* obowiązującego na obszarze gminy Myszków w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określać powinna okresy obrotowe. Podobnie *Regulamin*, który aktualnie obowiązuje na terenie działalności ZWiK Myszków w postanowieniach dotyczących szczegółowych warunków i trybu zawierania umów z odbiorcami przewiduje, że przedsiębiorstwo powinno określić cykl rozliczeń wiążący odbiorców usług.

Zawierane przez ZWiK Myszków z konsumentami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie spełniają powyższego wymogu, ponieważ nie zawierają zapisów określających długość okresów rozliczeniowych. Biorąc pod uwagę, że *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie działalności Spółki wyraźnie precyzuje, iż w umowach powinny znaleźć się stosowne postanowienia w tym zakresie, ich niezamieszczenie w treści zawieranych umów jest naruszeniem prawa. Zaniechanie objęcia treścią umowy postanowień informujących o tym, w jakich okresach czasu dokonywane będą rozliczenia z konsumentami stoi w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, w myśl którego umowa powinna zawierać postanowienia dotyczące terminów wzajemnych rozliczeń. Jeżeli bowiem *Regulamin* stanowi, że treść umowy określa okresy obrachunkowe przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne – mając na względzie treść art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – powinno w treści umowy zamieścić stosowne w tym względzie postanowienia. Z powyższego wynika, iż została spełniona pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, tj. bezprawność zachowania przedsiębiorcy.

Zaniechanie zamieszczenia w umowach przedmiotowych regulacji powoduje, że odbiorca w chwili zawierania umowy, jak i w trakcie jej realizacji nie jest w stanie ustalić na jej podstawie, w jakich terminach (okresach czasu) wystawiane będą faktury za świadczone usługi oraz związane z nimi odczyty wskazań wodomierza. Dostawca usług może w związku z tym w sposób arbitralny ustalać długość cykli obrachunkowych, w których następują rozliczenia usług i związane z nimi odczyty urządzeń pomiarowych. Prowadzi to po stronie konsumentów do niepewności obrotu gospodarczego i ogranicza swobodę w zakresie gospodarowania środkami pieniężnymi w dłuższym okresie czasu. Zamieszczenie w umowie odpowiednich zapisów odnoszących się do terminów dokonywanych rozliczeń spowoduje, że konsument otrzyma gwarancję regularności cykli rozliczeniowych, dzięki czemu będzie w stanie podporządkować im dokonywane wydatki i w odpowiednim czasie zabezpieczyć środki finansowe na pokrycie należności z tytułu dostaw wody i odprowadzania ścieków. Brak w treści umowy odpowiednich postanowień dotyczących okresów rozrachunkowych nie jest zatem dla konsumentów obojętny i godzi w ich interesy rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej informacji o wszystkich elementach stosunku zobowiązaniowego, które dotyczą tak zasadniczych z punktu widzenia należytego wykonania umowy kwestii, jak warunki wzajemnych rozliczeń pomiędzy konsumentem a dostawcą usług. Dysproporcja pomiędzy wiedzą, jaką posiada w tym względzie przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne a wiedzą, jaką posiada konsument może wywołać po stronie tych drugich wyżej opisane, negatywne skutki. Dlatego uznać należy, że zachowanie BPK Bytom wiąże się z naruszeniem interesów konsumentów.

I.1.b. Kolejną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, której stosowanie zarzucono ZWiK Myszków w przedmiotowym postępowaniu, jest zawieranie z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami ustawy o zbiorowym odprowadzaniu ścieków w ten sposób, iż wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego związanych z terminami rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług określa między innymi *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy. Stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 7) w/w ustawy *Regulamin* określa prawa i obowiązki dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie standardów obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposobów

załatwiania reklamacji. W myśl w/w przepisu, postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, jaki obowiązywał na obszarze działalności Spółki w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania przewidywały, że dostawca usług powinien reagować możliwie niezwłocznie na zgłoszone reklamacje, w czasie nie dłuższym jednak od 14 dni. *Regulamin* aktualnie obowiązujący na obszarze gminy Myszków stanowi, że reklamacje powinny być rozpatrywane w terminie 7 dni od daty wniesienia, ponadto wprowadza szczegółowe wymagania odnośnie standardów udzielania odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów reklamacje.

ZWiK Myszków posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcami umów o świadczenie usług w zakresie dostaw wody i odbioru ścieków. Wzorce umowne, które są przeznaczone do wykorzystania przy zawieraniu umów z konsumentami wiążą natomiast odbiorcę indywidualnego – konsumenta na zasadach określonych w art. 384 – 385³ Kodeksu Cywilnego. W obrocie konsumenckim zachodzi konieczność doręczenia wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z odpowiednimi postanowieniami *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Pogląd taki uwarunkowany art. 384 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego znajduje oparcie w konieczności zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się ze wszystkimi warunkami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić, w celu maksymalnego zabezpieczenia jego interesów. Jeżeli zatem *Regulamin* zawiera postanowienia dotyczące obowiązków dostawcy w zakresie sposobów i terminów załatwiania reklamacji, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, mając na uwadze wymagania zawarte art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, powinno doprecyzować przedmiotowe kwestie w treści umowy zgodnie z postanowieniami *Regulaminu*.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w sposób wyraźny określa, w jakim terminie przedsiębiorstwo jest zobowiązane podjąć działania w związku z reklamacjami konsumenckimi dotyczącymi jakości i ilości świadczonych usług. Powyższy zapis nakłada na profesjonalistę ściśle określone obowiązki w tym zakresie, które mają na celu stworzenie konsumentowi odpowiednich warunków dochodzenia roszczeń w celu zapewnienia należytej realizacji usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W zawieranych przez ZWiK Myszków umowach brak jest natomiast jakichkolwiek klauzul dotyczących standardów obsługi odbiorców odnośnie terminów i sposobów udzielania odpowiedzi na reklamacje, które określałyby obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w tym zakresie, a zarazem odpowiadające im prawa odbiorców usług. W treści zawieranych przez Spółkę 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 przez ZWiK Myszków praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Niezamieszczenie w umowach odpowiednich postanowień dotyczących standardów rozpatrywania reklamacji przez dostawcę usług spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążą w tym zakresie na profesjonalistcie. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona nałożonych mocą *Regulaminu* obowiązków. Wprowadzenie do treści umów zapisów informujących, że dostawca usług ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty jej zgłoszenia przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą.

I.2. W przedmiotowej sprawie Zakładowi Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Myszkowie postawiono również zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, polegających na naruszeniu § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków poprzez stosowanie w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* zapisu w brzmieniu: *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.* Powyższy warunek umowny zawarty jest w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami w oparciu o wzorzec umowny, jaki znajduje się w obrocie od dnia 01.06.2005r.

Aby stwierdzić, że doszło do naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy po pierwsze wykazać, że zachowanie przedsiębiorcy jest bezprawne. Jak już podniesiono powyżej, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zawierać powinna m.in. postanowienia dotyczące *способu i terminów wzajemnych rozliczeń.* Uszczegółowienie przedmiotowych kwestii zawarte jest natomiast w rozporządzeniu w sprawie określania taryf wydanym na podstawie art. 23, 25 i 27 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. 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.*

Stosownie do w/w przepisu, termin zapłaty za usługi z zakresu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków określony w fakturze powinien wynosić co najmniej 14 dni licząc od dnia jej doręczenia konsumentowi. Jest to równoznaczne z obowiązkiem przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego do dostarczania faktur odbiorcom nie później niż na 14 dni przed datą płatności wskazaną w rachunku. W zawieranych z konsumentami *umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* ZWiK Myszków posługuje się postanowieniem przewidującym, iż *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.* Przedmiotowe postanowienie umowne nakłada na konsumentów obowiązek uregulowania należności w terminie określonym w fakturze niezależnie od tego, kiedy zostanie im ona doręczona. Jednocześnie z treści umowy nie wynika, w jakim terminie przedsiębiorca zobowiązuje się dostarczać faktury konsumentom. Rozwiązanie przyjęte w analizowanym postanowieniu *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* daje zatem przedsiębiorcy prawo do doręczania rachunków w dowolnym czasie, skutkiem czego uprawnienia konsumentów wynikające z rozporządzenia w sprawie określania taryf mogą nie być respektowane. Na podstawie w/w zapisu konsument może bowiem otrzymać fakturę w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą płatności podaną na rachunku, co świadczy o tym, że posługiwanie się w treści *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* kwestionowanym postanowieniem umownym nosi znamiona bezprawności.

W przedmiotowym przypadku przedsiębiorca samodzielnie ustala datę, od której rozpoczyna się bieg terminu na uiszczenie należności przez konsumenta, jak również sam decyduje o dacie doręczenia faktury konsumentowi. Wyłącznie od przedsiębiorcy zależy zatem, jaki czas będzie przysługiwał konsumentom na uiszczenie należności. Może zaistnieć sytuacja, że termin ten będzie wynosił 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. W skrajnych przypadkach faktura może zostać doręczona konsumentom nawet po terminie płatności. Należy również zwrócić uwagę na okoliczność, iż zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 454 § 1 Kodeksu cywilnego, za datę dokonania zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek bankowy przedsiębiorcy. Część konsumentów uiszczając należność za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dokonuje wpłaty w placówkach bankowych lub pocztowych, co wiąże się z

tym, iż od momentu dokonania wpłaty przez konsumenta do momentu uznania rachunku bankowego dostawcy usług upływa określony okres czasu związany z realizacją polecenia przelewu. Powyższe okoliczności dodatkowo przemawiają za tym, aby tryb doręczenia faktury oraz termin na uiszczenie należności został uregulowany w umowie w taki sposób, aby zapewnić konsumentowi co najmniej 14 dni na zapłacenie rachunku od momentu jego dostarczenia. Wówczas dokonując zapłaty na poczcie lub w banku, konsument będzie w stanie dochować terminu wskazanego na fakturze.

Ponadto należy podnieść, iż – jak podało ZWiK Myszków w toku postępowania – część faktur jest wystawiana w siedzibie Spółki i dostarczana konsumentom za pośrednictwem pracowników Spółki lub listownie. W przypadku przesyłek listowych, data ich otrzymania bezpośrednio związana jest natomiast z terminem wysłania oraz długością przekazywania faktur drogą pocztową. Ryzyko dostarczenia faktury po terminie zapewniającym 14 dni na dokonanie zapłaty jest w takim przypadku większe. W momencie nadania rachunku na poczcie, nawet jeżeli następuje to niezwłocznie po jego wystawieniu, przedsiębiorca nie może mieć pewności, w jakim momencie zostanie on doręczony odbiorcy. Biorąc pod uwagę, że analizowane zapisy umowne przewidują, iż zapłata nastąpić powinna w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, zaryzykować można twierdzenie, iż wysyłając fakturę listem zwykłym, nawet jeżeli nastąpi to bezpośrednio po jej wystawieniu, przedsiębiorca nie jest w stanie zapewnić, iż konsument otrzyma rachunek 14 dni przed terminem płatności. Termin zapłaty należności określony rozporządzeniem w sprawie określania taryf będzie w przedmiotowym przypadku zachowany jedynie wówczas, gdy przedsiębiorstwo dostarczy konsumentowi rachunek w tym samym dniu, w którym będzie on wystawiony, co jest w małym stopniu prawdopodobne w przypadku, gdy faktury rozsyłane są pocztą.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż przepisy dotyczące terminu zapłaty należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki zawarte w § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf, nie znajdują odzwierciedlenia w brzmieniu zakwestionowanego postanowienia *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*. Działanie ZWiK Myszków polegające na stosowaniu w zawieranych z konsumentami umowach zapisu przewidującego, iż *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury* obarczone jest zatem cechą bezprawności w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przedmiotowy zapis umowny nie gwarantuje bowiem konsumentom dostarczenia faktury przez usługodawcę na 14 dni przed terminem płatności, a przewidziany w przepisach prawa termin na dokonanie zapłaty może ulec skróceniu. Powyższe okoliczności wskazują na to, iż została spełniona pierwsza z przesłanek (bezprawność zachowania przedsiębiorcy) niezbędnych do wykazania, iż ZWiK Myszków stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy podnieść również, iż zakwestionowane w toku niniejszego postępowania zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności niezależnie od tego, jak w praktyce odbywa się doręczanie faktur konsumentom. Bez znaczenia dla oceny, czy w przedmiotowej sprawie doszło do naruszenia § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf pozostaje okoliczność, iż – zgodnie z twierdzeniami Spółki – przyjęła ona w stosunku do większości konsumentów taki system rozliczeń i dostarczania faktur, który pozwala na dochowanie terminów wynikających z rozporządzenia w sprawie określania taryf, albowiem faktury, dzięki zastosowaniu mobilnych zestawów komputerowych PSION, wręczane są odbiorcom przez inkasentów w momencie ich wystawienia, bezpośrednio po dokonaniu odczytu wodomierza. Mając na względzie, iż na podstawie umowy Spółka może arbitralnie ustalać termin, w którym dostarczy fakturę konsumentowi, nie można w żadnym wypadku wykluczyć sytuacji, że nastąpi to z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa. Dla rozstrzygnięcia przedmiotowej sprawy nie jest zatem istotne to, jak w rzeczywistości postępuje przedsiębiorca i czy doręczanie faktur odbywa się zgodnie z prawem. Istotne jest, iż w oparciu o treść zawieranych w obrocie konsumenckim umów dostawca zastrzega sobie możliwość działania z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa, w

wyniku czego zagrożone są interesów najsłabszej grupy uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dla bytu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie jest bowiem konieczne wystąpienie na rynku skutków działań sprzecznych z przepisami prawa; już sama możliwość ich wystąpienia uzasadnia uruchomienie ustawowych sankcji przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Wynika to wprost z treści art. 1 ust. 2 tejże ustawy, zgodnie z którym jej reżimowi podlegają nie tylko praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, które wywoływały lub aktualnie wywołują skutki na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, ale również praktyki, które choćby tylko hipotetycznie mogą wywoływać takie skutki.

Dla stwierdzenia, że w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności dowiedzenie, że działanie ZWiK godzi w interesy konsumentów. Rozpatrując przedmiotową kwestię należy podnieść, że z brzmienia zakwestionowanego w ramach rozpatrywanego zarzutu postanowienia umownego wynika, iż wyłącznie w gestii ZWiK Myszków pozostaje kwestia daty doręczenia rachunku konsumentowi. W umowach brak jest jakichkolwiek gwarancji dla konsumentów, że otrzymają faktury w czasie zapewniającym co najmniej 14 – dniowy termin na uiszczenie należności. Okoliczność, iż na podstawie umowy to przedsiębiorca ustala początek biegu terminu na zapłacenie należności (w momencie wystawienia faktury) świadczy o tym, że w przedmiotowej sprawie zagrożone są ekonomiczne interesy konsumentów. Działanie przedsiębiorcy może bowiem doprowadzić do sytuacji, iż konsumenci, nie z własnej winy, nie będą w stanie terminowo wywiązać się z obowiązku płatności na rzecz dostawcy. To z kolei wiąże się z możliwością obciążenia ich odsetkami ustawowymi za opóźnienie w zapłacie; zgodnie z art. 11 ust. 4 analizowanych umów *W wypadku nie dotrzymania terminów płatności określonych w fakturze Zakład będzie obciążał Odbiorcę odsetkami ustawowymi zgodnie z obowiązującymi przepisami.* Wprowadzenie do treści umów postanowienia przewidującego, że termin płatności upływa w 14 dniu od daty wystawienia faktury może prowadzić zatem do obciążenia konsumentów nieuzasadnionymi odsetkami za zwłokę w płatności w przypadku, gdy faktura doręczona zostanie w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą wskazaną na rachunku. Bezpośrednią konsekwencją posługiwania się w treści zawieranych umów postanowieniem, które nie daje konsumentowi gwarancji otrzymania faktury w terminie przewidzianym w przepisach prawa, jest zatem możliwość powstania po stronie konsumentów negatywnych skutków o charakterze finansowym. Opisana praktyka ZWiK godzi zatem w ekonomiczne interesy konsumentów.

W tym miejscu należy również odnieść się do przedstawionego w toku postępowania przez ZWiK Myszków stanowiska, iż wprowadzenie do treści umów postanowienia, zgodnie z którym termin płatności upływa w 14 dniu od daty wystawienia faktury ma znaczenie z punktu widzenia prawidłowego ustalenia daty powstania przychodu po stronie Spółki i prawidłowego rozliczania podatku dochodowego od osób prawnych. Przedsiębiorca wskazał, że ustalenie daty powstania przychodu dla potrzeb rozliczenia podatku dochodowego jest możliwe tylko dzięki posłużeniu się zapisem dotyczącym terminu płatności zakwestionowanym w toku niniejszego postępowania. Zdaniem Organu Antymonopolowego nie sposób uwzględnić jednak argumentacji Spółki w powyższym zakresie. Konieczność ustalenia – na potrzeby ZWiK Myszków – terminu płatności w odniesieniu do daty wystawienia faktury nie wyklucza bowiem zamieszczenia w treści umów postanowienia przewidującego, że konsument 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. Powyższe rozwiązanie pozwoliłoby na określenie w fakturze terminu płatności (obliczonego w stosunku do daty wystawienia rachunku), przy jednoczesnym zapewnieniu, że będzie on wynosił nie mniej niż 14 dni od daty doręczenia rachunku. Dla konsumenta bez znaczenia jest bowiem, w jaki sposób usługodawca ustala widniejący na fakturze termin zapłaty należności; istotne jest dla niego natomiast uzyskanie w umowie gwarancji otrzymania faktury w odpowiednim czasie, wynikającym z przepisów prawa.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż praktyka ZWiK Myszków polegająca na zamieszczeniu w umowach zawieranych z konsumentami zapisu, zgodnie z którym *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury* nosi znamiona bezprawności oraz godzi w interesy konsumentów.

Jak wykazano powyżej zachowania ZWiK Myszków zakwestionowane w pkt I.1. i I.2. niniejszej decyzji, a polegające na:

- naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niezamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień dotyczących okresów obrachunkowych oraz obowiązków przedsiębiorstwa w zakresie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz
- naruszeniu § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie poprzez stosowanie w treści zawieranych z konsumentami umów postanowienia, zgodnie z którym odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury

obarczone są cechą bezprawności. Opisane praktyki godzą również w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej, wyczerpującej i prawdziwej informacji na temat wszystkich warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków tak, aby konsumenci mogli w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje, a także wymagać od dostawcy usług odpowiednich standardów zachowania. Umowy zawierane przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne powinny w sposób prawidłowy regulować wszelkie aspekty ich współpracy z konsumentami. Przejawiać się to powinno w ukształtowaniu wzajemnych relacji w sposób pełny (bez pominięcia wszystkich kwestii wymagających regulacji) oraz równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słuszych interesów. Zaniechanie wprowadzenia do umowy odpowiednich klauzul dotyczących wzajemnych rozliczeń oraz praw i obowiązków stron umowy oraz zamieszczenie w umowach postanowień niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa sytuuje umowę jako jednostronnie korzystną. Z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całokształtem uprawnień odbiorcy wynikających z zawartej umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wynika natomiast, iż z powodu niepełnej ich znajomości z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy, uciążliwe, a nawet niemożliwe może okazać się dochodzenie przez konsumenta jego praw. Niepodawanie kompletnej informacji o warunkach wzajemnych rozliczeń, a także o standardach rozpatrywania reklamacji, może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalistę wymuszają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Z kolei stosowanie w umowach bezprawnych zapisów dotyczących terminu płatności spowodować może po stronie konsumentów wymierne negatywne skutki finansowe.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy dowiedziono zatem, że analizowane zachowania przedsiębiorcy są bezprawne oraz godzą w interesy konsumentów. W celu stwierdzenia stosowania przez ZWiK Myszków praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności wykazanie, że zachowania te godzą w interesy konsumentów jako zbiorowości.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni zatem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W przedmiotowej sprawie opisane działania ZWiK Myszków skierowane są do nieokreślonego kręgu

konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Antykonsumenckie ostrze stosowanych praktyk wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych odbiorców, będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć wynikające z rozporządzenia w sprawie określania taryf prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do otrzymania w treści umów gwarancji, iż faktura za pobrane usługi wodociągowe i kanalizacyjne dostarczona zostanie co najmniej 14 dni przed terminem płatności, a także prawo wszystkich konsumentów do otrzymania pełnej informacji na temat warunków prowadzenia rozliczeń z dostawcą usług, w tym długości cykli obrachunkowych oraz praw i obowiązków stron umowy odnoszących się do terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, co wynika z art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że zachowania Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Myszkowie będące przedmiotem omawianych zarzutów, godzą w zbiorowe interesy konsumentów, a więc druga z przesłanek niezbędnych do stwierdzenia naruszenia przez w/w przedsiębiorcę art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej została spełniona. W przedmiotowej sprawie zaistniały zatem łącznie obydwie przesłanki konieczne do uznania zachowań przedsiębiorcy za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów – bezprawność działania i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I.1.a., I.1.b. i I.2. sentencji niniejszej decyzji.

II. Zgodnie z art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Organ Antymonopolowy może określić w decyzji środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania zawartego w niej nakazu. Jako środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, określono w przedmiotowej sprawie umieszczenie w treści wszystkich zarówno nowo zawieranych, jak i wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*:

- postanowień informujących o długości okresów obrachunkowych, w jakich dokonywane są rozliczenia za pobrane usługi,
- postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,
- postanowień regulujących termin płatności za pobrane usługi w sposób zgodny z § 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.

Powyższe zmiany powinny zostać wprowadzone do treści umów nowo zawieranych z konsumentami niezwłocznie po dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji, natomiast w przypadku umów zawartych i wykonywanych – w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji. Celem określenia na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym z wszystkimi konsumentami zawarte zostaną umowy, których treść w sposób wyczerpujący informować będzie o wszystkich elementach umowy wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę związanych z terminami wzajemnych rozliczeń oraz prawami i obowiązkami stron umowy, a także zawierać będzie zgodne z obowiązującymi przepisami prawa unormowanie terminu płatności za świadczone usługi.

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 Zakładowi Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Myszkowie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I sentencji niniejszej decyzji uznał zasadność wszystkich trzech postawionych przedsiębiorcy zarzutów i stwierdził naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego są wydatki w wysokości 58 PLN związane z korespondencją ze skarżonym przedsiębiorcą. W związku z tym postanowiono obciążyć ZWiK Myszków kosztami przeprowadzonego postępowania w kwocie 58 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt osiem).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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