

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 08.10.2008r.

RKT-61-46/07/MI

DECYZJA Nr RKT – 62/2008

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331; Dz.U. Nr 99, poz. 660 i Dz.U. Nr 171, poz. 1206) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Rejonowemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA, 43-100 Tychy, ul Sadowa 4,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

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

1. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Rejonowego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA polegające na naruszeniu § 17 ust. 5 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) poprzez posługiwanie się w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowieniem przewidującym, że w przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości wystawionej faktury *ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności*, bez jednoczesnego wskazania, że nadpłata może być również zwrócona na wniosek odbiorcy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**
2. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Rejonowego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA polegające na stosowaniu w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia wzorca umowy, które zostało 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.) w brzmieniu: *Wszystkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego według siedziby Przedsiębiorstwa* i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

3. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Rejonowego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA polegające na tym, że w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – 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 postanowień określających prawa i obowiązki stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień dotyczących standardów i terminów udzielania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów zapytania dotyczące świadczonych usług oraz postanowień dotyczących standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, a także wymogów dotyczących ich wnoszenia i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania**;
 4. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Rejonowego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA polegające na tym, że w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew wymogom określonym w art. 6 ust. 3 pkt 3) i 4) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono postanowień określających uprawnienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie wstępu na teren nieruchomości odbiorcy usług lub należących do niego obiektów celem przeprowadzenia czynności, o których mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz warunków przeprowadzania tych czynności, w tym postanowień dotyczących procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania**;
 5. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Rejonowego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA polegające na tym, że w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – 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 dotyczących uprawnień odbiorców usług w zakresie możliwości żądania od dostawcy usług obniżenia należności z tytułu dostarczania wody o nieodpowiedniej jakości i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania**.
- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA **karę pieniężną** w wysokości 50 000 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt tysięcy), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.
- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 80 tej ustawy postanawia się obciążyć Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA kosztami przeprowadzonego postępowania antymonopolowego i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 91 PLN (słownie złotych: dziewięćdziesiąt jeden).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „organem antymonopolowym”) zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Rejonowego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA (zwanego dalej „RPWiK Tychy” lub „Spółką”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej również „ustawą antymonopolową”) uzasadniające wszczęcie postępowania antymonopolowego (sygn. akt RKT-400-17/07/MI). 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 RPWiK Tychy z konsumentami, w oparciu o wykorzystywane w obrocie wzorce umowne. Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż Spółka może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w dniu 08.10.2007r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie administracyjne (dowód: karty nr 1-1 verte). Spółce postawiono zarzuty podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. naruszeniu § 17 ust. 5 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) poprzez posługiwanie się w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowieniem przewidującym, że w przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości wystawionej faktury *ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności*, bez jednoczesnego wskazania, że nadpłata może być zwrócona na wniosek odbiorcy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie, co może stać w sprzeczności z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. stosowaniu w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia, które zostało 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.) w brzmieniu: *Wszystkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego według siedziby Przedsiębiorstwa*, co może stać w sprzeczności z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. niezamieszczeniu w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, 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 2006r. Nr 123, poz. 858), postanowień określających prawa i obowiązki stron umowy w zakresie standardów i terminów udzielania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów zapytania dotyczące świadczonych usług, standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz wymogów dotyczących ich wnoszenia, co może stać w sprzeczności z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w efekcie poczynionych przez organ antymonopolowy ustaleń, zaszła konieczność jego rozszerzenia w zakresie przedmiotowym, co nastąpiło na mocy Postanowienia Nr 3 z dnia 11.03.2008r. (dowód: karty nr 314-315). RPWiK Tychy postawione zostały dodatkowo zarzuty podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, że:

1. w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew wymogom określonym w art. 6 ust. 3 pkt 3) i 4) ustawy z dnia 7 czerwca

2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono postanowień dotyczących uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie wstępu na teren nieruchomości odbiorcy usług lub należących do niego obiektów celem przeprowadzenia czynności, o których mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz warunków przeprowadzania tych czynności, w tym postanowień dotyczących procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,

2. w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – 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 postanowień dotyczących uprawnień odbiorców usług w zakresie możliwości żądania obniżenia należności z tytułu dostawy wody o nieodpowiedniej jakości, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu i rozszerzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów RPWiK Tychy przedstawiło następujące wyjaśnienia.

W odniesieniu do pierwszego postawionego w niniejszej sprawie zarzutu Spółka podniosła, że *W aktualnie stosowanych przez RPWiK w Tychach SA wzorcach umów informuje się wyraźnie Odbiorcę o możliwości zwrotu nadpłaty na żądanie konsumenta. Wskazała także, że Na wniosek Odbiorcy nadpłaty są niezwłocznie przelewane na konto bankowe wskazane przez niego w formie pisemnej lub wypłacane w kasie przedsiębiorstwa po warunkiem, że Odbiorca nie posiada żadnego zadłużenia w stosunku do (...) Spółki. Podniosła również, że W okresie od dnia wejścia w życie 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) (...) nie wystąpiły przypadki, w których nadpłata nie została zwrócona na wniosek Odbiorcy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie (dowód: karty nr 150-151). W powyższym kontekście w piśmie z dnia 27.11.2007r. RPWiK Tychy wyjaśniło również, iż nie informowało w treści umów o możliwości zwrotu nadpłaty na żądanie konsumenta w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie, gdyż regulacja ta wynika z przepisów prawa, w tym z § 17 ust. 5 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). Spółka wyjaśniła, iż stała na stanowisku, iż trudno byłoby w ww. umowach zamieszczać całe fragmenty aktów prawnych, tym bardziej, że w preambule ww. umów przepisy te zawsze są wyszczególnione. Z uwagi jednak na okoliczność, iż nie wszyscy Odbiorcy przejawiają znajomość prawa, RPWiK Tychy SA dążąc do podniesienia standardów swych usług zdecydowało się wprowadzić ww. zapis do obecnie obowiązujących wzorców umów (dowód: karta nr 199).*

Odnośnie drugiego zarzutu postawionego w Postanowieniu Nr 1 z dnia 08.10.2007r. RPWiK Tychy poinformowało, że zastosowanie w umowach postanowienia przewidującego, że *Wszystkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego według siedziby Przedsiębiorstwa* podyktowane jest tym, iż *Odbiorcy często mają swoje siedziby bądź miejsca stałego pobytu w różnych częściach Polski, a część z nich również poza granicami kraju. Zdecydowana część spraw sądowych (na chwilę obecną 70%) to sprawy dotyczące windykacji niezapłaconych należności. Wobec powyższego zastosowanie zapisu „...według siedziby Odbiorcy” spowodowałoby konieczność prowadzenia procesów sądowych w sądach położonych w dużej odległości od siedziby Przedsiębiorstwa. Skutkowałoby*

to przewlekłością procedur, opóźnieniem w windykacji należności a przede wszystkim powstaniem dodatkowych kosztów, które wpłynęłyby na wysokość kosztów funkcjonowania Spółki przekładających się na pozostałych Odbiorców. Spółka wyraziła także stanowisko, iż mając na uwadze zarzuty organu antymonopolowego, możliwe jest sformułowanie zakwestionowanego zapisu w sposób zabezpieczający interes Odbiorcy, jak również w praktyce minimalizację obciążeń powodujących wzrost kosztów świadczonych usług tzn. zastąpienie dotychczasowego określenia sformulowaniem: „Wszystkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego według siedziby powoda”. RPWiK Tychy wyjaśniło, iż Powyższe spowoduje, że ewentualne roszczenia Odbiorcy powstałe na tle realizacji zawartej (...) umowy będą podlegały wniesieniu wg miejsca zamieszkania lub siedziby Odbiorcy (dowód: karty nr 152-153).

Odnośnie trzeciego postawionego przez organ antymonopolowy zarzutu RPWiK Tychy poinformowało, że Zgodnie z przyjętymi regulaminami dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującymi na terenie poszczególnych gmin Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje w formie pisemnej, bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa (dowód: karta nr 151). Na potwierdzenie powyższego Spółka przedstawiła akta trzech przykładowych postępowań reklamacyjnych (dowód: karty nr 174-182). W związku z przedmiotowym zarzutem RPWiK Tychy wyjaśniło ponadto, że Zgodnie z przyjętymi regulaminami dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującymi na terenie poszczególnych gmin Przedsiębiorstwo udziela informacji na wnoszone przez konsumentów zapytania dotyczące świadczonych usług za pośrednictwem telefonu, faksu, elektronicznych środków przekazu w sposób zwyczajowo przyjęty, bez zbędnej zwłoki. Spółka przesłała również akta trzech spraw tego typu (karty nr 183-190).

Odnośnie czwartego z postanowionych zarzutów RPWiK Tychy wskazało, że w okresie posługiwania się w obrocie konsumenckim wzorcami umów, w których treści brak jest postanowień dotyczących uprawnień odbiorcy do żądania obniżenia należności z tytułu dostawy wody o obniżonej jakości, miały miejsce przypadki zgłoszeń dostarczania wody o zaniżonych parametrach. W ww. okresie czasu do Spółki wpłynęło [...] wniosków o obniżenie należności z tytułu dostawy wody o niewłaściwej jakości, z czego [...] zostało uwzględnionych, w efekcie czego Odbiorcy otrzymali bonifikatę (dowód: karta nr 321).

RPWiK Tychy przedstawiło również wyjaśnienia związane z piątym postawionym przez organ antymonopolowy zarzutem. Spółka przedstawiła informacje odnośnie częstotliwości wykonywania czynności, o jakich mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę za okres od dnia 01.01.2007r. do 31.12.2007r. Z przedstawionych informacji wynika, że w 2007 roku dokonano [...] czynności zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego (średnio [...] razy na miesiąc). Jeżeli chodzi o przeprowadzenie kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonywanie odczytów ich wskazań, a także badań i pomiarów, to czynności takie wykonane były [...] razy w ciągu roku 2007 (średnio [...] razy na miesiąc). W roku 2007 dokonano ponadto [...] czynności polegających na odcięciu przyłącza wodociągowego lub założeniu plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu. Odnotowano także [...] przypadków usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego (średnio [...] razy na miesiąc). Jednocześnie Spółka wyjaśniła, iż przeglądy i naprawy posiadanych przez nią urządzeń, znajdujących się na terenie nieruchomości należących do odbiorców usług wykonywane są okazjonalnie, gdy zachodzi taka konieczność. Wskazała także, iż przy dokonywaniu czynności polegających na sprawdzeniu ilości i jakości ścieków wprowadzanych do kanalizacji, pracownicy RPWiK Tychy nie wchodzi na teren nieruchomości odbiorców usług, gdyż studzienki kanalizacyjne usytuowane są poza ich obszarem (dowód: karty nr 321-322). Spółka wyjaśniła również, iż w okresie posługiwania się w obrocie konsumenckim wzorcami umownymi, w treści których brak jest postanowień wskazanych w

postawionym przez organ antymonopolowy zarzucie nie miały miejsca przypadki, aby odbiorcy usług ukarani zostali grzywną, o jakiej mowa 28 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów tj. grzywną za niedopuszczenie przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego do wykonania czynności określonych w art. 7 ww. ustawy (dowód: karta nr 322).

Odnosnie przyczyn zaniechania objęcia treścią umów postanowień, o jakich mowa w dwóch ostatnich postawionych przedsiębiorcy zarzutach (objętych Postanowieniem Nr 3 z dnia 11.03.2008r. o rozszerzeniu prowadzonego postępowania) Spółka wyjaśniła również, iż *niejednokrotnie w treści umowy przytaczano prawie dosłownie fragmenty obowiązujących przepisów, co miało wpływ na zwiększenie objętości umów i jednocześnie mogło powodować zmniejszenie ich przejrzystości*. Wspomniane klauzule zostały wyeliminowane z treści umów z uwagi na fakt, iż sprawy w nich zawarte regulują takie ustawy i rozporządzenia, jak ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z rozporządzeniami, kodeks cywilny i inne (dowód: karta nr 286).

Pismem z dnia 06.05.2008r. RPWiK Tychy zostało zawiadomione o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w prowadzonym postępowaniu (dowód: karty nr 326-326 verte), a w dniu 13.05.2008r. pełnomocnik przedsiębiorcy zapoznał się z aktami niniejszej sprawy (dowód: karta nr 328).

W piśmie z dnia 19.05.2008r. RPWiK Tychy, w związku z zapoznaniem się z zebrany w aktach sprawy materiałem, przedstawiło dodatkowe wyjaśnienia odnośnie postawionych mu przez organ antymonopolowy zarzutów.

Odnosnie pierwszego zarzutu Spółka podkreśliła, iż jak wynika ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego Spółka bezwzględnie stosuje przepis § 17 ust. 5 rozporządzenia Ministra Budownictwa w sprawie określania taryf (...), który reguluje kwestię zwrotu nadpłat. Na wniosek odbiorcy nadpłaty są niezwłocznie przelewane na konto bankowe wskazane przez niego w formie pisemnej lub wypłacane w kasie przedsiębiorstwa pod warunkiem, że odbiorca nie posiada żadnego zadłużenia w stosunku do Spółki. W okresie obowiązywania ww. rozporządzenia nie wystąpiły przypadki, aby nadpłata nie została zwrócona odbiorcy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie. Jednocześnie RPWiK Tychy w odniesieniu do omawianego zarzutu wskazało, że art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (zgodnie z którym umowa, na podstawie której odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy) nie precyzuje, jakie kategorie praw i obowiązków winny być zamieszczone w zawieranej umowie, zaś interpretacja, że dotyczy to praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym rozliczania powstałych nadpłat jest zbyt daleko idąca (dowód: karta nr 333).

Odnosnie trzeciego zarzutu RPWiK Tychy również wskazało, iż zbyt daleko idąca jest interpretacja art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę prowadząca do wniosku, iż umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinny zawierać postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy w zakresie standardów i terminów udzielania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów zapytania oraz postanowienia dotyczące standardów i terminów rozpatrywania reklamacji oraz wymogów dotyczących ich wnoszenia. Wspomniany przepis nie precyzuje bowiem, jakie kategorie praw i obowiązków powinna obejmować treść umowy (dowód: karta nr 334). Podobne wyjaśnienia Spółka przedstawiła również, w odniesieniu do piątego postawionego w niniejszej sprawie zarzutu dotyczącego zaniechania objęcia treścią umów – wbrew powołanemu przepisowi – postanowień dotyczących przysługujących konsumentom uprawnień w zakresie możliwości żądania obniżenia należności z tytułu dostawy wody o nieodpowiedniej jakości (dowód: karty nr 334-335).

Odnosnie zarzutu wskazanego w pkt 4 sentencji niniejszej decyzji, Spółka wskazała natomiast w uzupełnieniu wyjaśnień złożonych na wcześniejszym etapie postępowania, iż umieszczanie w umowie postanowień dotyczących uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie wstępu na teren nieruchomości odbiorcy lub należących do niego obiektów celem przeprowadzenia czynności, o jakich mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nie jest obligatoryjne. Zawierane umowy wskazują, że przedsiębiorstwo ma prawo do wstępu po okazaniu legitymacji służbowej, co zabezpiecza prawo odbiorcy do kontroli czy uprawniona osoba dokonuje czynności przewidzianych w art. 7 ustawy (dowód: karta nr 334).

W powołanym piśmie z dnia 19.05.2008r. RPWiK Tychy wskazało także, iż w żadnym z postawionych zarzutów, za wyjątkiem zarzutu postawionego w pkt 2, nie jest sprecyzowane, który konkretnie zapis ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem organu antymonopolowego podstawą ustalenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem RPWiK należy jedynie przypuszczać, że chodzi o art. 24 ust. 2 pkt 2) ww. ustawy dotyczący naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Jednakże postawione w pkt 1, 3, 4 i 5 niniejszej decyzji zarzuty nie wypełniają w ocenie RPWiK Tychy ww. przepisu. Wszystkie zarzuty dotyczą braku określonych zapisów w zawieranych umowach, co nie może być utożsamiane z pojęciem „nieudzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji”. Spółka wskazała, iż przez udzielanie informacji konsumentom należy rozumieć udzielanie odpowiedzi na wątpliwości i zapytania dotyczące ich uprawnień i obowiązków. Przeprowadzone postępowanie nie wykazało, iż jakkolwiek konsument nie został poinformowany bądź też nie udzielono mu pełnej informacji, czy też udzielano mu informacji nieprawdziwej w zakresie zarzucanych kwestii. Tym samym ewentualne ustalenie naruszenia przez przedsiębiorstwo obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w odniesieniu do omawianych zarzutów byłoby bezpodstawne (dowód: karty nr 335-336).

Organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spółka została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach pod numerem 0000219629. Zgodnie z wpisem, przedmiotem jej działalności jest między innymi działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 13-16). Usługi w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków Spółka prowadzi na obszarze 4 gmin: Gminy Tychy, Brzeszcze, Łędziny i Czechowice – Dziedzice. Ponadto usługi w zakresie wyłącznie zaopatrzenia w wodę Spółka świadczy na terenie 6 gmin: gminy Bojszowy, Orzesze, Łaziska Górne, Kobiór, Bieruń i Wyrzy (dowód: karty nr 9-9 verte).

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, RPWiK Tychy zawiera z odbiorcami usług, w tym z konsumentami, pisemne umowy, na podstawie których odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków. Ustalono, że w okresie od dnia 24.07.2003r. do dnia 17.04.2007r. Spółka posługiwała się w obrocie konsumenckim następującymi wzorcami umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 10, 17-31 verte):

- a. wzorcem *Umowy Nr .../.../I o zaopatrzeniu w wodę* (symbol wzorca I/I), stosowanym w sytuacji, gdy przyłączy wodociągowe jest w eksploatacji odbiorcy usług (dowód: karty nr 17-18 verte);
- b. wzorcem *Umowy Nr .../.../I o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* (symbol wzorca II/I), stosowanym w sytuacji, gdy przyłączy wodociągowe i kanalizacyjne jest w eksploatacji odbiorcy usług (dowód: karty nr 19-21);

- c. wzorcem *Umowy Nr .../.../I o zaopatrzeniu w wodę* (symbol wzorca III/I), stosowanym w sytuacji, gdy przyłącze wodociągowe jest w eksploatacji przedsiębiorstwa (dowód: karty nr 22-23 verte);
- d. wzorcem *Umowy Nr .../.../I o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* (symbol wzorca IV/I), stosowanym w sytuacji, gdy przyłącze wodociągowe i kanalizacyjne jest w eksploatacji przedsiębiorstwa (dowód: karty nr 24-25 verte);
- e. wzorcem *Umowy Nr .../.../I o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* (symbol wzorca V/I), stosowanym w sytuacji, gdy przyłącze wodociągowe jest w eksploatacji przedsiębiorstwa, a przyłącze kanalizacyjne – w eksploatacji odbiorcy usług (dowód: karty nr 26-27 verte);
- f. wzorcem *Umowy Nr .../.../I o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* (symbol wzorca VI/I), stosowanym względem osób korzystających z lokali mieszkalnych w budynkach wielolokalowych – dodatkowe rozliczenie z podgrzanej wody na podstawie wodomierzy podliczników (dowód: karty nr 28-29 verte);
- g. wzorcem *Umowy Nr .../.../I o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* (symbol wzorca VII/I), stosowanym względem osób korzystających z lokali mieszkalnych w budynkach wielolokalowych – odczyty wodomierzy podliczników dokonywane zdalnie (dowód: karty nr 30-31 verte).

Okoliczność, iż wymienione powyżej wzorce faktycznie stosowane były przy zawieraniu umów z konsumentami potwierdzają przykładowe, faktycznie zawarte z ich wykorzystaniem umowy, jakie zostały przedstawione w toku postępowania (dowód: karty nr 32-45 verte, 248-255 verte):

- *Umowa Nr 2645/53/I/505659 o zaopatrzeniu w wodę* zawarta w dniu 27.12.2006r.;
- *Umowa Nr 8074/45/I/544190 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* zawarta w dniu 21.11.2006r.;
- *Umowa Nr 8161/45/I/530136 o zaopatrzeniu w wodę* zawartą w dniu 01.12.2006r.;
- *Umowa Nr 8140/45/I/544170 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* zawarta w dniu 23.11.2006r.;
- *Umowa Nr 8173/45/I/544237 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* zawarta w dniu 05.12.2006r.;
- *Umowa Nr 7282/45/I/700461 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* zawarta w dniu 16.06.2005r.;
- *Umowa Nr 8164/45/I/700668 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* zawarta w dniu 30.11.2006r.;
- *Umowa Nr 885/45/P/7200 o zaopatrzeniu w wodę* zawarta w dniu 17.11.2006r.;
- *Umowa Nr 888/45/P/7081 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* zawarta w dniu 23.11.2006r.;
- *Umowa Nr 835/45/P/7132 o zaopatrzeniu w wodę* zawarta w dniu 04.01.2006r.;
- *Umowa Nr 839/45/P/5854 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* zawarta w dniu 16.01.2006r.;
- *Umowa Nr 8319/45/540152 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* zawarta w dniu 19.02.2007r.;
- *Umowa Nr 2673/53/I/504817 o zaopatrzeniu w wodę* zawarta w dniu 08.03.2007r.;
- *Umowa Nr 8359/45/I/541751 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* zawarta w dniu 14.03.2007r.;
- *Umowa Nr 3329/31/I/614446 o zaopatrzeniu w wodę* zawarta w dniu 12.03.2007r.

Ustalono, że w treści przedmiotowych umów (za wyjątkiem umów zawieranych z wykorzystaniem wzorca oznaczonego symbolem „VI/I”) zawarte są następujące postanowienia dotyczące zasad rozliczania nadpłaty:

- § 5 ust. 1 i 2 umów o zaopatrzeniu w wodę stanowi, że *Wniesienie reklamacji odnośnie dostawy wody nie wpływa na odroczenie terminu płatności i nie wstrzymuje zapłaty faktury. W razie uwzględnienia reklamacji, ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszych należności.*
- § 7 ust. 1 i 2 umów o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków zawiera zapis w analogicznym brzmieniu, który stanowi, że *Wniesienie reklamacji odnośnie dostawy wody i odprowadzania ścieków nie wpływa na odroczenie terminu płatności i nie wstrzymuje zapłaty faktury. W razie uwzględnienia reklamacji, ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszych należności.*

Umowy nie informują, iż nadpłata może zostać zwrócona na wniosek odbiorcy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Odmienne od powyższych uregulowania zawierają umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierane na podstawie wzorca „VI/I” tj. umowy zawierane z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych. § 7 ust. 1 i 2 tych umów stanowi, że *Wniesienie reklamacji odnośnie dostawy wody i odprowadzania ścieków nie wpływa na odroczenie terminu płatności i nie wstrzymuje zapłaty faktury. W razie uwzględnienia reklamacji, ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie (dowód: karta nr 42 verte).*

W treści ww. umów zamieszczone są również następujące postanowienia dotyczące sądu właściwego do rozstrzygnięcia sporów:

- § 12 umów o zaopatrzeniu w wodę oraz § 14 umów o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków stanowią, że *Wszystkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcia sądu właściwego według siedziby Przedsiębiorstwa.*

Ustalono ponadto, że w treści zawieranych w obrocie konsumenckim umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków brak jest postanowień informujących o ciężących na dostawcy usług obowiązkach w zakresie standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, a także brak jest informacji o wymogach, jakie powinny spełniać wnoszone reklamacje. Umowy nie informują również o sposobie i terminach udzielania informacji na wnoszone przez konsumentów zapytania dotyczące świadczonych usług.

W toku przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustalono, że wzorce, o których mowa powyżej zostały wycofane z obrotu w dniu 17.04.2007r. Tego dnia na mocy Zarządzenia Prezesa Zarządu RPWiK Tychy z dnia 17.04.2007r. (dowód: karty nr 287-311 verte) wprowadzone zostały na ich miejsce do stosowania przy zawieraniu umów z odbiorcami indywidualnymi (konsumentami) zmodyfikowane wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków oznaczone – tak jak poprzednio – symbolami od I/I do VII/I (dowód: karty nr 201-214).

Na potwierdzenie, że wzorce te faktycznie wykorzystywane są w obrocie zgromadzono przykładowe umowy zawarte z ich wykorzystaniem z konsumentami:

- Umowę Nr 830/43/I/555770 o zaopatrzeniu w wodę z dnia 16.08.2007r. (dowód: karty nr 155-156);
- Umowę Nr 8442/45/I/505693 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków z dnia 10.07.2007r. (dowód: karty nr 157-160);
- Umowę Nr 4619/11/I/118953 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków z dnia 02.05.2007r. (dowód: karty nr 161-162);
- Umowę Nr 3538/21/I/207892 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków z dnia 14.05.2007r. (dowód: karty nr 163-166);

- Umowę Nr 8392/45/I/700515 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków z dnia 10.05.2007r. (dowód: karty nr 167-169);
- Umowę Nr 8388/45/I/700516 o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków z dnia 07.05.2007r. (dowód: karty nr 170-173).

Ustalono, że do treści ww. umów wprowadzono m.in. następujące zmiany w porównaniu z umowami zawieranymi w oparciu o poprzednio obowiązujące wzorce:

- Z treści umów usunięto postanowienie przewidujące, że *W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę, iż dostarczana woda na granicy określonej w § 9 nie spełnia wymogów jakościowych: Odbiorca może dochodzić roszczeń tytułem opłat należnych przedsiębiorstwu w przypadku dostawy wody niespełniającej wymogów jakościowych. Podstawę do uznania roszczeń stanowią będą wyniki badań laboratoryjnych przeprowadzonych przez Przedsiębiorstwo lub jednostkę niezależną* (postanowienie to zawarte było w § 6 ust. 2 umów o zaopatrzeniu w wodę oraz w § 8 ust. 2 umów o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków zawieranych z wykorzystaniem wzorców, jakie obowiązywały w okresie od dnia 24.07.2003r. do dnia 17.04.2007r.).
- Z treści umów usunięto również postanowienie przewidujące, że *Przedstawiciele Przedsiębiorstwa po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy korzystającego z usług Przedsiębiorstwa w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego i dokonania odczytu, badań i pomiarów, przeprowadzeniu przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo. W przypadku niedopuszczenia przedstawiciela Przedsiębiorstwa do wykonania czynności określonych w ust. 6 Odbiorca podlega karze określonej w odpowiednich przepisach* (postanowienia te zamieszczone były w umowach zwiernych w oparciu o wzorce stosowane w okresie od dnia 24.07.2003r. do dnia 17.04.2007r. – stanowił o tym § 7 ust. 6 i 7 umów o zaopatrzeniu w wodę oraz § 9 ust. 6 i 7 umów o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków).
- Uzupełniono postanowienie dotyczące zasad rozliczania nadpłaty w ten sposób, że otrzymało ono następujące brzmienie: *W razie uwzględnienia reklamacji, ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności, bądź na wniosek Odbiorcy – zwrotowi na wskazany rachunek bankowy* (§ 5 ust. 2 umów o zaopatrzeniu w wodę i § 7 ust. 2 umów o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków).

W pozostałym zakresie związanym z przedmiotem niniejszego postępowania do umów zawieranych z konsumentami po dniu 17.04.2007r. nie zostały wprowadzone żadne zmiany: Umowy te nadal zawierają zatem postanowienie przewidujące, że *Wszystkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcia sądu właściwego według siedziby Przedsiębiorstwa*. W umowach brak jest również postanowień informujących o trybie postępowania reklamacyjnego oraz o obowiązkach przedsiębiorstwa – kanalizacyjnego związanych z udzielaniem konsumentom, w odpowiedzi na wnoszone zapytania, informacji dotyczącej świadczonych usług i wykonywanej umowy.

W trakcie przeprowadzonego postępowania ustalano, że ogólna liczba umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, jakie RPWiK Tychy posiada zawarte z odbiorcami usług wynosi [...], z czego [...] umów zawartych zostało w obrocie konsumenckim. Według stanu na dzień 18.03.2008r. liczba umów zawartych z konsumentami z wykorzystaniem wzorców stosowanych w okresie od dnia 24.07.2003r. do dnia 16.04.2007r. wynosiła [...] sztuk, a liczba umów zawartych z wykorzystaniem aktualnie stosowanych wzorców, stosowanych w obrocie od dnia 17.04.2007r. – [...] sztuki (dowód: karty nr 199-200, 322)

Jak ustalono w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na terenie gmin objętych terytorialnym zasięgiem działalności RPWiK Tychy obowiązują następujące *Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków* określające

prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowego i odbiorców usług, uchwalone przez rady gmin na podstawie art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę:

- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Bojszowy* wprowadzony Uchwałą Rady Gminy Bojszowy Nr XXXVIII/204/2006 z dnia 15 lutego 2006 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 43, poz. 1206 z dnia 7 kwietnia 2006 r. (dowód: karty nr 56-65);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony Uchwałą Nr XXXIX/293/06 Rady Miejskiej w Orzeszu z dnia 13 lutego 2006 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 45, pz. 1261 z dnia 11 kwietnia 2006 r. (karty nr dowód: 66-70);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Tychy* wprowadzony Uchwałą Nr 0150/XLII/799/06 Rady Miasta Tychy z dnia 26 stycznia 2006 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 31, poz. 913 z dnia 16 marca 2006 r. (karty nr dowód: 71-80 verte);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków Gminy Łaziska Górne* wprowadzony Uchwałą Rady Miejskiej w Łaziskach Górnych Nr XL/367/06 z dnia 21 lutego 2006 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 52, poz. 1461 z dnia 28 kwietnia 2006 r. (dowód: karty nr 81-90);
- *Regulamin prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę* wprowadzony Uchwałą Nr XXXIV/I/168/06 Rady Gminy Kobiór z dnia 14 lutego 2006 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 35, poz. 1024 z dnia 23 marca 2006 r. (dowód: karty nr 91-100 verte);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brzeszcze* wprowadzony Uchwałą Nr XXXVI/351/05 Rady Miejskiej w Brzeszczach z dnia 31 stycznia 2006r. opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego Nr 228, poz. 1575 z dnia 22 maja 2006r. (dowód: karty nr 101-111);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łęczyny* wprowadzony Uchwałą Nr XLV/294/06 Rady Miasta Łęczyny z dnia 9 lutego 2006 r., opublikowaną w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 35, poz. 1028 z dnia 23 marca 2006 r. i zmieniony Uchwałą Nr LIII/346/06 Rady Miasta Łęczyny z dnia 31 sierpnia 2006 r. opublikowaną w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 116, poz. 3286 z dnia 5 października 2006 r. (dowód: karty nr 112-121);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bieruń* wprowadzony Uchwałą Nr I/5/2006 Rady Miejskiej w Bieruniu z dnia 26 stycznia 2006 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 29, poz. 867 z dnia 14 marca 2006 r. (dowód: karty nr 122-132);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony Uchwałą Nr XLI/457/06 Rady Miejskiej w Czechowicach – Dziedzicach z dnia 30 stycznia 2006 r., opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 33, poz. 966 z dnia 20 marca 2006 r. (dowód: karty nr 133-137 verte);
- *Regulamin dostarczania wody na terenie Gminy Wyry i Regulamin odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wyry* wprowadzone Uchwałą Nr XXXVII/292/2006 Rady Gminy Wyry z dnia 8 lutego 2006 r., opublikowaną w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 33, poz. 966 z dnia 20 marca 2006 r. (dowód: karty nr 138-149).

Regulaminy, w rozdziałach dotyczących standardów obsługi odbiorców usług, w tym sposobu załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków określają, w jakiej formie i w jakim terminie powinny być wnoszone reklamacje oraz jakie elementy powinna zawierać reklamacja. Przewidują także, w jakim terminie i w jakiej formie Spółka jest obowiązana udzielać konsumentom odpowiedzi na

wnoszone zapytania oraz rozpatrywać reklamacje, a także jakie elementy powinna obowiązkowo zawierać informacja o sposobie załatwienia reklamacji. I tak:

- W § 38, § 39 i § 41 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Bojszowy zawarte są postanowienia o następującej treści (dowód: karty nr 63 verte – 64):

„§ 38

- 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - a) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,*
 - b) (...)*
 - c) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odbiorze ścieków,*
 - d) występujących awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,*
 - e) planowanych przerw w świadczeniu usług.**
- 2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu, elektronicznych środków przekazu lub w sposób zwyczajowo przyjęty bez zbędnej zwłoki.*
- 3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej form wskazanych w ust. 2.*
- 4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3 informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.*

§ 39

- 1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.*
- 2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.*
- 3. Przedsiębiorstwo jest obowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. § 38 ust. 4 Regulaminu stosuje się odpowiednio.*

§ 41

- 1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody oraz odbiorze ścieków, Odbiorca usług składa telefoniczną reklamację w dniu wystąpienia nieprawidłowości i w formie pisemnej w terminie 7 dni od daty jej wystąpienia.*
- 2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.*
- 3. Reklamacja zgłaszana jest w formie pisemnej.*
- 4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko (...) oraz adres Odbiorcy;*
 - b) numer ewidencyjny Odbiorcy;*
 - c) przedmiot reklamacji;*
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;*
 - e) ewentualne zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,*
 - f) numer i datę umowy,**

- g) podpis Odbiorcy.
5. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w biurze podawczym Przedsiębiorstwa.
 6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie określonym w § 39 ust. 3.
 7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a) nazwę Przedsiębiorstwa,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego stanowiska.
 8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
 9. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie przyznanego odszkodowania lub należności.
 10. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy.”
- Identyczne w brzmieniu lub niemal identyczne z powyższymi postanowienia zawarte są również w:
- § 40, § 41 i § 43 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego w gminie Tychy (dowód: karty nr 79-79 verte);
 - § 38, § 39 i § 41 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego w gminie Łaziska Górne (dowód: karty nr 88 verte – 89 verte);
 - § 39, § 40 i § 42 *Regulaminu prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę* obowiązującego w gminie Kobiór (dowód: karty nr 99 – 99 verte);
 - § 40, § 41 i § 43 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego w gminie Brzeszcze (dowód: karty nr 110-110 verte);
 - § 31 i § 32 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego na terenie gminy Łęczyny (dowód: karty nr 119 verte – 120);
 - § 38, § 39 i § 41 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego w gminie Bieruń (dowód: karty nr 130 verte – 131);
 - § 39, § 40 i § 42 *Regulaminu dostarczania wody* obowiązującego w gminie Wyry (dowód: karty nr 142 verte – 143);
 - § 34, § 35 i § 37 *Regulaminu odprowadzania ścieków* obowiązującego w gminie Wyry (dowód: karty nr 148 – 148 verte).
- § 27 i § 28 *Regulaminu* obowiązującego w Gminie Orzesze zawierają postanowienia stanowiące, iż (dowód: karty nr 69 – 69 verte):

„§ 27

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 28

1. *W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 7 dni od dnia, w*

którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.

2. *Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.*
3. *Reklamacja zgłaszana jest w formie pisemnej.*
4. *Reklamacja powinna zawierać:*
 - a) *imię i nazwisko (...) oraz adres Odbiorcy;*
 - b) *przedmiot reklamacji;*
 - c) *przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;*
 - d) *ewentualne zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,*
 - e) *numer i datę umowy,*
 - f) *podpis Odbiorcy.*
5. *Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.*
6. *Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 7 dni od daty jej wniesienia.*
7. *Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:*
 - a. *nazwę Przedsiębiorstwa,*
 - b. *powołanie podstawy prawnej,*
 - c. *rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie,*
 - d. *pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,*
 - e. *podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.*
8. *W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.*
9. *W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie przyznanego odszkodowania lub należności.*
10. *Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.”*

- § 34 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego w gminie Czechowice – Dziedzice zawiera postanowienia w brzmieniu:

„§ 34.1. Przedsiębiorstwo reaguje niezwłocznie na zgłoszone reklamacje.

2. Przedsiębiorstwo rozpatruje zgłoszoną reklamację w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. Uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony o dalsze 14 dni, o czym Przedsiębiorstwo winno pisemnie poinformować Odbiorcę.

Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujące w gminach, na terenie których prowadzi działalność RPWiK Tychy wprowadzają wymóg zamieszczenia w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących zasad obniżania należności z tytułu dostawy wody o nieodpowiedniej jakości:

- § 37 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Bojszowy, § 39 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Tychy, § 37 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Łaziska Górne, § 38 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Kobiór, § 38 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Brzeszcze, § 37 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Bieruń oraz § 38 *Regulaminu dostarczania wody* obowiązującego w gminie Wyry zawierają postanowienia w następującym brzmieniu:

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy przysługuje odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.

(dowód: karty nr 63 verte, 79, 88 verte, 98 verte, 110, 130, 143)

- § 35 ust. 1 i 2 *Regulaminu* obowiązującego na terenie Gminy Czechowice – Dziedzice stanowi, że: *W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej, w ramach nadzoru nad jakością wody, obniżenia jakości dostarczanej wody w stosunku do zagwarantowanej w umowie – Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo obniżenia ciśnienia dostarczanej wody w stosunku do zagwarantowanego w umowie – Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie* (dowód: karta nr 136 verte).

Ponadto obowiązujące *Regulaminy* określają, iż umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące *procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz dokumentów upoważniających osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo do wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego Odbiorcy usług*. Stanowi o tym § 7 ust. 4 pkt d) i f) *Regulaminu* obowiązującego w gminie Bojszowy, § 8 ust. 4 pkt d) i f) *Regulaminu* obowiązującego w gminie Tychy, § 8 ust. 4 pkt d) i f) *Regulaminu* obowiązującego w gminie Kobiór, § 8 ust. 4 pkt d) i f) *Regulaminu* obowiązującego w gminie Brzeszcze, § 7 ust. 2 pkt e) i g) *Regulaminu* obowiązującego w gminie Bieruń, § 8 ust. 4 pkt d) i f) *Regulaminu dostarczania wody* obowiązującego w gminie Wyry oraz § 9 ust. 4 pkt d) i f) *Regulaminu odprowadzania ścieków* obowiązującego w gminie Wyry (dowód: karty nr 57 verte, 73, 93, 104, 124 verte, 144 verte). *Regulaminy* przewidują również, iż przez „dokumenty upoważniające osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo do wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego Odbiorcy usług”, o których mowa powyżej należy rozumieć legitymację służbową i pisemne upoważnienie określające czynności, których wykonanie wymaga wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego Odbiorcy usług obejmujące:

- a) zainstalowanie lub demontaż wodomierza głównego,
- b) przeprowadzenie kontroli wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonanie odczytu ich wskazań oraz dokonanie badań i pomiarów,
- c) przeprowadzenie kontroli, przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo,
- d) przeprowadzenie kontroli instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej Odbiorcy
- e) odcięcie przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego lub założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
- f) usunięcie awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, jeśli umowa tak stanowi,
- g) sprawdzenie ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci.

Postanowienia w tym zakresie zawiera § 7 ust. 5 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Bojszowy, § 8 ust. 5 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Tychy, § 8 ust. 5 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Kobiór, § 8 ust. 5 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Brzeszcze, § 7 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Łędziny, § 8 ust. 5 *Regulaminu dostarczania wody* obowiązującego w gminie Wyry i § 9 ust. 5 *Regulaminu odprowadzania ścieków* obowiązującego w gminie Wyry (dowód: karty nr 58, 73, 93, 104-104 verte, 124 verte, 140, 144 verte).

W toku postępowania RPWiK Tychy przedstawiło rachunek zysków i strat za okres od 01.01.2007r. do 31.12.2007r., z którego wynika, iż w 2007 roku Spółka uzyskała przychód w wysokości 95 967 589,32 PLN (dowód: karta nr 324). Ponadto Spółka oświadczyła, że

wysokość osiągniętego przez nią w 2007 roku przychodu z tytułu działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyniosła szacunkowo [...] PLN (dowód: karta nr 284).

Organ antymonopolowy zważył, co następuje.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 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 (art. 22¹ k.c. w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

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

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

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

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).

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.

Uwzględniając powyższe należy w tym miejscu stwierdzić, iż nie są uzasadnione podniesione przez RPWiK Tychy w toku postępowania zarzuty (*vide* pismo przedsiębiorcy z dnia 19.05.2008r. powołane na stronach 6 i 7 niniejszej Decyzji), iż w odniesieniu do praktyk, o jakich mowa w pkt 1, 3, 4 i 5 niniejszej decyzji organ antymonopolowy nie określił, jakie przepisy art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały naruszone, należy zaś zdaniem przedsiębiorcy jedynie przypuszczać, że chodzi o art. 24 ust. 2 pkt 2) ww. ustawy dotyczący naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (dowód: karty nr 335-336). Należy podnieść, iż w odniesieniu do tych praktyk odwołano się do pojęcia bezprawności danego zachowania wskazując – jako podstawy prawne zarzucanych naruszeń – konkretne przepisy innych niż ustawa antymonopolowa aktów prawnych. Jak wynika z przytoczonych wcześniej wywodów nie ma wymogu, aby w przypadku stawiania zarzutu stosowania praktyki ograniczającej konkurencję odwoływać się do któregoś z przykładów takich praktyk wskazanych w pkt 1 do 3 ust. 2 art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, gdyż katalog ten ma charakter przykładowy.

W odniesieniu do przesłanki bezprawności zachowania 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.

Dla stwierdzenia, że przedsiębiorca stosuje praktyki określone w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne jest wykazanie, że kwestionowane w toku postępowania działania przedsiębiorcy godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

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

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).

ochronie przewidzianej przez przepisy prawa antymonopolowego, zapewniające istnienie mechanizmu konkurencji na rynku⁶.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady ochrony interesów konsumentów podejmowanej w interesie publicznym oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zgodnie z art. 23 ust. 3 ww. ustawy zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do adresata, którego nie sposób z góry indywidualnie oznaczyć. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków 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 szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Aby określone działanie lub zaniechane można było uznać za praktykę, o jakiej mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów musi ono zatem godzić w interesy konsumentów jako zbiorowości. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni bowiem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym i znajduje zastosowanie wówczas, gdy określone zachowanie dotyka nieokreślonej z góry liczby uczestników rynku.

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

W przedmiotowej sprawie wszystkie zachowania będące przedmiotem postawionych Spółce zarzutów dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób z góry zindywidualizować. Antykonsumenckie ostrze stosowanych praktyk wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług (konsumentów), 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. W powyższym kontekście podkreślenia również wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej, które są świadczone w sposób powszechny. Z uwagi na swój charakter z usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych i są usługami niezbędnymi z punktu widzenia każdego konsumenta, co dodatkowo przesądza o uznaniu, iż kwestionowane przez organ antymonopolowy zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

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

I.1. W przedmiotowej sprawie Rejonowemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA postawiono zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na naruszeniu § 17 ust. 5 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) poprzez posługiwanie się w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowieniem przewidującym, że w przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości wystawionej faktury *ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności*, bez jednoczesnego wskazania, że nadpłata może być również zwrócona na wniosek odbiorcy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

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

Zgodnie z § 17 ust. 5 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. 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) (zwanego dalej „rozporządzeniem w sprawie określania taryf”) *W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.*

Powyższy przepis stanowi zatem, że uiszczona przez konsumenta nadpłata może być zwrócona w dwojaki sposób: poprzez zaliczenie jej na poczet przyszłych należności lub poprzez jej bezpośredni zwrot, który następuje na wniosek odbiorcy usług, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jego złożenia. Z powyższego wynika, że automatyczne zaliczenie nadpłaty na rachunek przyszłych należności może nastąpić wyłącznie wówczas, gdy konsument nie wyrazi woli, aby nadpłacone środki pieniężne zostały mu zwrócone. Wybór sposobu zwrotu nadpłaty należy zatem do konsumenta.

Na podstawie umów zawieranych przez RPWiK Tychy prawo konsumenta co do możliwości wyboru formy zwrotu nadpłaty zostało natomiast ograniczone. Konsument nie dowiaduje się bowiem, że ma prawo żądać bezpośredniego zwrotu nadpłaty, że powinien wystąpić w tym celu z odpowiednim wnioskiem oraz, że przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane zwrócić mu nadpłacone kwoty w terminie 14 dni od daty otrzymania wniosku (wyjątkiem są jedynie umowy oznaczone symbolem „VI/I” zawierane z lokatorami). W oparciu o treść umów konsument ma prawo sądzić, iż jedynym sposobem zwrotu uiszczonej przez niego nadpłaty jest zaliczenie jej na poczet przyszłych należności, co nie znajduje odzwierciedlenia w treści powołanego wyżej § 17 ust. 5 rozporządzenia w sprawie określania taryf. Konsument nie otrzymują zatem pełnej informacji o przysługujących im na podstawie tego przepisu uprawnieniach oraz o wymogach, jakie powinni spełnić w celu skorzystania z tych uprawnień.

Należy podkreślić w powyższym kontekście, iż obowiązek informowania konsumentów o istotnych z ich punktu widzenia okolicznościach dotyczących umowy, jej przedmiotu i treści, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania. Podanie informacji niepełnej, niekompletnej jest równoznaczne z wprowadzeniem konsumenta w błąd. Prowadzi bowiem do wywołania w świadomości konsumenta fałszywego odzwierciedlenia rzeczywistości, co może zostać osiągnięte np. poprzez przemilczenie, zaniechanie poinformowania o faktycznym, prawdziwym stanie rzeczy. Na profesjonalistcie ciąży zatem obowiązek zachowania się odpowiednio starannie tak, aby poziom informacji przekazywanej

konsumentowi w treści umowy odpowiadał wiedzy profesjonalisty odniesionej do konkretnej sytuacji i obowiązującym w danym zakresie przepisom prawa. Konsument ma prawo do pełnej i wyczerpującej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesów. W okolicznościach przedmiotowej sprawy zasada ta została jednak naruszona. W związku z powyższym stwierdzić należy, że zachowanie RPWiK Tychy polegające na podaniu informacji niepełnej z punktu widzenia § 17 ust. 5 rozporządzenia w sprawie określania taryf poprzez zaniechanie objęcia treścią postanowienia regulującego tryb zwrotu nadpłaty wszystkich wynikających z tego przepisu informacji o prawach konsumenta, nosi znamiona bezprawności.

Zakwestionowane postanowienia umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w związku z tym, że nie zawierają kompletnej informacji wynikającej z powołanego przepisu, mogą konsumentów wprowadzać w błąd co do zakresu ich uprawnień oraz istniejących po stronie RPWiK Tychy obowiązków. Po zapoznaniu się postanowieniami umowy konsumenci mają prawo sądzić, iż otrzymali za jej pośrednictwem pełną i wyczerpującą informację na temat zasad zwrotu przez dostawcę nadpłaconych kwot. Porównanie zakwestionowanego przez organ antymonopolowy postanowienia z przepisem zawartym w art. § 17 ust. 5 rozporządzenia w sprawie określania taryf prowadzi jednak do wniosku, że w treści umowy informacja podana została w sposób wybiórczy z pominięciem części przysługujących konsumentowi na podstawie ww. przepisów uprawnień, co godzi w jego interesy, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze dotyczącej jego praw i obowiązków.

Zachowanie RPWiK Tychy wprowadza zatem konsumentów w błąd poprzez wywołanie u nich fałszywego przekonania na temat ich praw. W efekcie ograniczone jest ich prawo do dysponowania własnymi środkami pieniężnymi w sposób przewidziany przepisami prawa.

Niezamieszczenie w umowach informacji o przysługujących odbiorcy w powyższym zakresie uprawnieniach i odpowiadających im obowiązkach przedsiębiorcy godzi wobec tego w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do uzyskania w treści umowy pełnej i prawdziwej informacji o prawach i obowiązkach stron umowy oraz zasadach rozliczeń. Brak tej wiedzy odbiera konsumentom prawo do rozporządzania nadpłaconymi kwotami zgodnie z ich wolą, w sposób określony w przepisach prawa. W okolicznościach przedmiotowej sprawy konsument zostaje pozbawiony możliwości wyboru sposobu zwrotu nadpłaconych kwot, a przedsiębiorca z góry, w sposób arbitralny, decyduje o formie zwrotu nadpłaty, której niekoniecznie musi życzyć sobie odbiorca usług.

W tym miejscu odnieść należy się również do wyjaśnień RPWiK Tychy przedstawionych w toku postępowania, zgodnie z którymi konsumenci występowali do Spółki z wnioskami o bezpośredni zwrot nadpłaty, zaś Spółka nigdy nie odmówiła uwzględnienia takiego wniosku. Powyższa okoliczność pozostaje jednak bez znaczenia dla stwierdzenia, że RPWiK Tychy dopuściło się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Dla prawnego udowodnienia naruszenia zakazu, określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest bowiem konieczne wystąpienie na rynku skutków określonej praktyki. Bez znaczenia pozostaje zatem, czy Spółka faktycznie odmówiła konsumentowi zwrotu nadpłaty powołując się na brzmienie zakwestionowanego postanowienia umowy, które nie przewiduje takiej możliwości. Istotne jest natomiast, że istniały podstawy do takiej odmowy w oparciu o treść spornego postanowienia oraz, że w oparciu o jego brzmienie konsumenci mogli zostać wprowadzeni w błąd co przysługujących im uprawnień. Należy mieć na względzie, że zadaniem organu antymonopolowego jest nie tylko eliminowanie skutków działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, ale również przeciwdziałanie wystąpieniu takich skutków. Wynika to wprost z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że reguluje ona zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Wystarczająca zatem jest hipotetyczna choćby możliwość

wystąpienia na rynku skutków praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co ma miejsce w przedmiotowej sprawie. Z drugiej strony wskazać jednak należy, że w okolicznościach rozpatrywanej sprawy nie sposób jednoznacznie orzec, że kwestionowane zachowanie RPWiK Tychy tylko potencjalnie zagroziło interesom konsumentów. Część z nich mogła bowiem zostać wprowadzona w błąd co do ich uprawnień wynikających z § 17 ust. 5 rozporządzenia w sprawie określania taryf i w nieświadomości ich istnienia w ogóle nie podjąć próby skorzystania z tych uprawnień.

W przedmiotowej sprawie zostały zatem spełnione wszystkie przesłanki niezbędne do uznania postawionego RPWiK Tychy zarzutu za uzasadniony. Zakwestionowane w pkt I niniejszej Decyzji zachowanie Spółki nosi bowiem znamiona bezprawności oraz godzi w interesy konsumentów. Jak wykazano w części Decyzji wspólnej dla wszystkich zarzutów, w niniejszej sprawie, z uwagi na powszechny charakter kwestionowanych zachowań, zagrożone są również interesy konsumentów jako zbiorowości.

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

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

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż w okolicznościach przedmiotowej sprawy brak jest podstaw do stwierdzenia, że RPWiK Tychy zaprzestało stosowania stwierdzonej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W pierwszej kolejności podnieść należy, iż pomimo że Spółka wycofała z obrotu wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierające klauzulę zakwestionowaną w pkt I.1. decyzji (co nastąpiło w dniu 17.04.2007r.) w obrocie nadal funkcjonują umowy zawarte w konsumentami z wykorzystaniem tych wzorców. Jak wynika z wyjaśnień Spółki według stanu na dzień 18.03.2008r. liczba umów zawartych z konsumentami z wykorzystaniem wzorców stosowanych w okresie od dnia 24.07.2003r. do dnia 16.04.2007r. wynosiła [...] sztuk (dowód: karta nr 322). W ocenie organu antymonopolowego okoliczność, iż w treści zawartych umów Spółka nadal posługuje się spornymi klauzulami wyklucza uznanie, że zaniechała ona stosowania ww. praktyk pomimo że dokonano zmian w treści stosowanych w obrocie gospodarczym wzorców. W obrocie gospodarczym nadal funkcjonują bowiem sporne klauzule.

Jednocześnie wskazać należy, iż zmiana, jaką RPWiK Tychy wprowadziło do treści wzorców umownych w dniu 17.04.2007r. tylko częściowo uwzględni postawiony w niniejszej sprawie zarzut. Obecnie sporne regulacje przewidują, iż *W razie uwzględnienia reklamacji, ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności, bądź na wniosek Odbiorcy – zwrotowi na wskazany rachunek bankowy*. Brzmienie tego zapisu w dalszym ciągu nie czyni w pełni zadość wymogom określonym w § 17 ust. 5 rozporządzenia w sprawie określania taryf. Umowy aktualnie zawierane informują wprawdzie konsumenta o

przysługującym mu prawie do bezpośredniego odbioru nadpłaty, jednakże nie jest to informacja pełna. W umowach brak bowiem wskazania, w jakim terminie powinien nastąpić zwrot, co zostało określone w przepisach prawa.

W związku z tym, że dokonane przez przedsiębiorcę w czasie trwania niniejszego postępowania zmiany wzorców umownych nie doprowadziły do wyeliminowania negatywnie ocenionej przez organ antymonopolowy konstrukcji dotyczącej zwrotu nadpłaty, a także uwzględniając fakt, iż w obrocie konsumenckim Spółka w dalszym ciągu posługuje się postanowieniami o treści zakwestionowanej w pkt I.1. niniejszej decyzji, uzasadnione jest nałożenie na nią obowiązku zaprzestania stwierdzonych naruszeń.

W związku z powyższym należało orzec, jak w pkt I.1. przedmiotowej decyzji.

I.2. Drugą praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, której stosowanie zarzucono RPWiK Tychy w niniejszym postępowaniu jest praktyka określona w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegająca na stosowaniu w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia wzorca umowy, które zostało 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.) w brzmieniu: *Wszystkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego według siedziby Przedsiębiorstwa.*

Zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. 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.).* Podstawą stwierdzenia bezprawności zachowania RPWiK Tychy w zakresie objętym ww. zarzutem jest stwierdzenie tożsamości (podobieństwa) zakwestionowanego postanowienia umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Definicję „niedozwolonego postanowienia umownego” zawiera art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego, zgodnie z którym *„Postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny”.* Przykładową listę postanowień, które w razie wątpliwości, uważa się za niedozwolone zawiera art. 385³ Kodeksu cywilnego. Lista ta jest tzw. „listą szarą”. Oznacza to, że zawiera ona postanowienia umowne „podejrzane o abuzywność”, które mogą być uznane przez sąd za zakazane. Zgodnie z art. 385³ pkt 23) obejmuje ona postanowienia, które *wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.*

Przepisy art. 385¹ – 385³ wprowadzają materialnoprawną podstawę dla abstrakcyjnej kontroli postanowień wzorca umowy. Uznanie określonego postanowienia wzorca umowy stosowanego przez przedsiębiorcę za niedozwolony wymaga wszczęcia postępowania przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Stosownie do art. 479⁴³ Prawomocny wyrok SOKiK uznający określone postanowienie wzorca umowy stosowane przez przedsiębiorcę za

niedozwolone i zakazujący jego stosowania ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania tego postanowienia do rejestru, o jakim mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c.

Rejestr ten, na podstawie wydanych wyroków SOKiK, prowadzi organ antymonopolowy. Celem przedmiotowego rejestru jest wyeliminowanie z obrotu niedozwolonych postanowień umownych. W rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy, które zostały przez SOKiK uznane za niedozwolone. Obowiązuje w tym zakresie tzw. formalna jawność rejestru oznaczająca, iż od chwili jego wpisania nikt nie może zasłaniać się nieznajomością dokonanych w nim wpisów. Oznacza to, że postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów, a zakaz stosowania niedozwolonych postanowień umownych odnosi się do wszystkich przedsiębiorców, nie tylko tych, przeciwko którym zapadł wyrok SOKiK. W związku z tym, że przedsiębiorcy stosują postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna czy szyk wyrazów w zdaniu są różne, istotne jest, aby zakaz stosowania niedozwolonych postanowień umownych odnosił się również do postanowień podobnych. W związku z tym za niedozwolone należy uznać postanowienia, których zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c. Stanowisko to znalazło potwierdzenie w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/06, w której wskazano, że stosowanie postanowień o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zaakceptowanie odmiennego poglądu przyczyniłoby się bowiem do obchodzenia przez przedsiębiorców przepisów art. 385¹ k.c. i art. 479⁴⁵ K.p.c. i w konsekwencji prowadziłoby do podważenia skuteczności całego systemu. Organ antymonopolowy byłby zobowiązany do wytaczania kolejnych powództw w sprawach, w których postanowienia wzorców różnią się nieznacznie sposobem sformułowania lub do ciągłego wytaczania powództw przeciwko temu samemu przedsiębiorcy. Skutkowałoby to wpisywaniem do rejestru kolejnych, bardzo podobnie brzmiących klauzul, utrudniając tym samym korzystanie z rejestru i zmniejszając jego jasność i przejrzystość.

Klauzula wpisana do rejestru ma zatem skutek *erga omnes* tzn. wobec wszystkich podmiotów. W konsekwencji prowadzi to do uznania, że klauzule wpisane do rejestru tworzą tzw. „czarną listę” postanowień bezwzględnie zakazanych w obrocie konsumenckim. Oceniając określone postanowienie z punktu widzenia jego tożsamości z klauzulą wpisaną do rejestru bez znaczenia jest literalne brzmienie klauzuli, gdyż jej treść jest ustalana zawsze w drodze wykładni.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie uznawał za niedozwolone i zakazywał stosowania obrotu z konsumentami jako niezgodne z art. 385¹ § 1 K.c. art. 385³ pkt 23 K.c. postanowienia, w których za właściwy do rozstrzygania sporów uznano sąd w konkretnym mieście wybranym według siedziby przedsiębiorcy. W powyższym zakresie można przykładowo wskazać postanowienia, które wpisano do rejestru pod następującymi numerami: 604, 637, 1033, 1034, 1184. Ich treść jest następująca:

- „*Spory wynikłe w trakcie obowiązywania niniejszej umowy podlegają orzecznictwu Sądów Gospodarczych w Krakowie*” (wyrok SOKiK z dnia 17 października 2005r. sygn. akt XVII AmC 75/04),
- „*W razie wyniknięcia sporu na tle wykonania niniejszej umowy sądem właściwym rzeczowo będzie Sąd Rejonowy w Gorlicach*” (wyrok SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r. sygn. akt XVII AmC 23/05),
- „*Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest Sąd Powszechny właściwy dla siedziby operatora*” (wyrok SOKiK z dnia 21 listopada 2006r. sygn. akt XVII AmC 138/05),

- „*W przypadkach spornych z tytułu niniejszej umowy, rozstrzygać będą Sądy właściwe dla siedziby Operatora*” (wyrok SOKiK z dnia 21 listopada 2006r. (sygn. akt XVII Amc 138/05),
- „*Wszelkie spory mogące wyniknąć z umowy pomiędzy klientem a NetArt, którym nie uda się zapobiec w drodze postępowania reklamacyjnego, rozstrzygane będą przez sąd powszechny, właściwy dla siedziby NetArt*” (wyrok SOKiK z dnia 23 października 2006r. sygn. akt XVII AmC 141/05).

W ocenie organu antymonopolowego nie może budzić wątpliwości, iż powołane postanowienia wpisane do rejestru są tożsame z zakwestionowanym postanowieniem umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stosowanym przez RPWiK Tychy w brzmieniu: *Wszystkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego według siedziby Przedsiębiorstwa*. Zarówno postanowienia wpisane do rejestru, jak i postanowienie będące przedmiotem postawionego w niniejszej sprawie zarzutu przewidują, że właściwy do rozstrzygania sporów będzie sąd wyznaczony według tylko jednego z kryteriów określonych w Kodeksie postępowania cywilnego. Ograniczają tym samym możliwość wyboru innego sądu, który zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego mógłby być uznany za właściwy do rozstrzygnięcia sporu powstałego na tle umowy i tym samym godzą w interesy konsumentów.

W powyższym kontekście podkreślić należy, iż zgodnie z art. 27 § 1 K.p.c. określającym zasady właściwości ogólnej sądów, *powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania*. W przypadku osób prawnych lub innych podmiotów nie będących osobami fizycznymi, powództwo – zgodnie z art. 30 K.p.c. – wytacza się według miejsca ich siedziby. W rozważanej sprawie, stosownie do ww. przepisów, gdyby z powództwem występowało przeciwko konsumentowi RPWiK Tychy, musiałoby to zrobić przed sądem oznaczonym wedle miejsca zamieszkania konsumenta. Gdyby do sądu wystąpił konsument, musiałby uczynić to przed sądem wyznaczonym według miejsca siedziby przedsiębiorcy.

K.p.c. zawiera również przepisy dotyczące właściwości przemiennej sądów. Art. 34 K.p.c. stanowi, że powództwo o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jako też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy wytoczyć można przed sąd miejsca jej wykonania. W niniejszej sprawie miejscem wykonania umowy będzie miejsce spełnienia świadczenia, a więc miejsce położenia nieruchomości, do której dostarczana jest woda i z której odprowadzanie są ścieki.

Kwestionowana przez organ antymonopolowy klauzula umowna przewidująca, że wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy ze względu na siedzibę Przedsiębiorstwa stanowi klauzulę abuzywną ze względu na to, że – podobnie jak zacytowane klauzule wpisane do rejestru – ogranicza przedsiębiorcy możliwość wyboru sądu, który zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego należało uznać za właściwy do rozstrzygnięcia sporu powstałego na tle umowy, co następuje ze szkodą dla konsumentów. Podkreślić należy, że za niezgodne z art. 385³ pkt 23 K.c. uznaje się postanowienia, które nie tylko wyłączają właściwość sądu wyznaczonego według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego w ogóle, ale też te, które ograniczają zakres możliwości przewidzianych w tej ustawie, w wyniku czego sytuacja konsumentów ulega pogorszeniu, co ma miejsce w niniejszym przypadku. Klauzula stosowana przez przedsiębiorcę godzi w konsumentów w ten sposób, że zostaje wyłączona możliwość wytoczenia powództwa przed sądem właściwym ze względu na miejsce zamieszkania konsumentów, a więc w miejscu dla nich najbardziej dogodnym.

W kontekście rozpatrywanej sprawy podkreślić należy, że RPWiK Tychy prowadzi działalność w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie 10 gmin: Gminy Tychy, Brzeszcze, Łędziny, Czechowice – Diedzice, Bojszowy, Orzesze, Łaziska Górne,

Kobiór, Bieruń, Wyry. Biorąc pod uwagę terytorialny zasięg działalności Spółki wskazać należy, że sąd właściwy wyznaczony według miejsca siedziby RPWiK Tychy nie zawsze będzie tożsamy z właściwym miejscowo sądem wyznaczonym według miejsca zamieszkania konsumenta bądź według miejsca wykonania umowy (spełnienia świadczenia). Sądem rejonowym właściwym biorąc po uwagę miejsce siedziby RPWiK Tychy jest Sąd Rejonowy w Tychach. Sąd ten jest również właściwy dla konsumentów mających miejsce zamieszkania na terenie gmin Bieruń, Łęczyny i Tychy oraz gmin: Bojszowy i Kobiór. Jednakże dla konsumentów posiadających miejsce zamieszkania na terenie gmin Łaziska Górne, Orzesze i Wyry właściwym miejscowo sądem rejonowym jest Sąd Rejonowy w Mikołowie. Sąd Rejonowy w Pszczynie jest z kolei właściwym miejscowo sądem dla konsumentów posiadających miejsce zamieszkania na terenie gminy Czechowice – Dziedzice⁷. W przypadku zaś konsumentów – mieszkańców Gminy Brzeszcze (woj. małopolskie) właściwym miejscowo jest Sąd Rejonowy w Oświęcimiu⁸. W przypadku spraw, dla których sądem I instancji jest sąd okręgowy, właściwość miejscowa sądu wyznaczona według siedziby RPWiK Tychy jest tożsama z właściwością miejscową sądu wyznaczoną według miejsca zamieszkania konsumentów ze wszystkich gmin objętych terytorialnym zasięgiem działalności Spółki za wyjątkiem konsumentów posiadających miejsce zamieszkania na terenie Gminy Brzeszcze. Dla nich właściwym miejscowo Sądem Okręgowym jest bowiem Sąd Okręgowy w Krakowie.

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż RPWiK Tychy posługując się w treści zawieranych z konsumentami umów postanowieniem, zgodnie z którym *Wszystkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcia sądu właściwego według siedziby Przedsiębiorstwa*, stosuje zakazaną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479(45) K.p.c.

Stosownie do art. 26 ust. 1 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu stawia się zarzut nie zaprzestał stosowania określonej praktyki. W niniejszej sprawie stwierdzić należy, iż brak jest jakichkolwiek podstaw do przyjęcia, że praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została przez RPWiK Tychy zaprzestana. Spółka w dalszym ciągu przy zawieraniu z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków posługuje się wzorcami umownymi zawierającymi zakwestionowaną klauzulę. Ponadto w obrocie funkcjonują umowy zawarte z konsumentami zarówno z wykorzystaniem wzorców aktualnie stosowanych (od dnia 17.04.2007r.), jak i obowiązujących poprzednio (w okresie od dnia 24.07.2003r. do 17.04.2007r.), w których treści zamieszczone jest postanowienie będące przedmiotem postawionego zarzutu. W związku z faktem, iż nie udokumentowano ani zmiany stosowanych wzorców umownych, ani też zmiany dotychczas zawartych umów, w których treści zamieszczona jest niezgodna z prawem klauzula, należy stwierdzić, iż praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów jest kontynuowana.

W tym stanie rzeczy należało orzec, jak w pkt I.2. sentencji decyzji.

I.3. Kolejny zarzut, jaki postawiono RPWiK Tychy w niniejszym postępowaniu dotyczy podejrzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew

⁷ http://www.katowice.so.gov.pl/informacje_ogl.php

⁸ <http://krakow.so.sisco.info/?id=1274>

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 w zakresie postanowień określających prawa i obowiązki stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień dotyczących standardów i terminów udzielania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów zapytania dotyczące świadczonych usług oraz postanowień dotyczących standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, a także wymogów dotyczących ich wnoszenia.

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

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorców usług określa między innymi akt prawa miejscowego – *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy wydany na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 7) tej ustawy *Regulamin* określa prawa i obowiązki dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie standardów obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposobów załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.

Obowiązujące na terenie gmin objętych terytorialnym zasięgiem działalności RPWiK Tychy *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* zawierają szczegółowe postanowienia dotyczące udzielania odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów reklamacje oraz zapytania dotyczące takich kwestii jak prawidłowy sposób wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, występujących zakłóceń w dostawie wody i odbiorze ścieków, awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych czy planowanych przerw

w świadczeniu usług. *Regulaminy* określają między innymi, w jakiej formie i w jakim terminie powinny być wnoszone reklamacje oraz jakie elementy powinna zawierać reklamacja, w jakim terminie przedsiębiorca jest obowiązany udzielać konsumentom odpowiedzi na wnoszone zapytania oraz rozpatrywać reklamacje, jakie elementy powinna obowiązkowo zawierać informacja o sposobie załatwienia reklamacji. Stosowne postanowienia w tym zakresie zawiera:

- § 38, § 39 i § 41 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego w gminie Bojszowy;
- § 27 i § 28 *regulaminu* obowiązującego w gminie Orzesze;
- § 40, § 41 i § 43 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Tychy;
- § 38, § 39 i § 41 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Łaziska Górne;
- § 39, § 40 i § 42 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Kobiór;
- § 40, § 41 i § 43 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Brzeszcze;
- § 31 i § 32 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Lędziny;
- § 38, § 39 i § 41 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Bieruń;
- § 34 *Regulaminu* obowiązującego gminie Czechowice – Dziedzice;
- § 39, § 40 i § 42 *Regulaminu dostarczania wody* obowiązującego w gminie Wyry;
- § 34, § 35 i § 37 *Regulaminu dostarczania wody* obowiązującego w gminie Wyry.

Powyższe postanowienia określają uprawnienia konsumenta jako strony umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz odpowiadające im obowiązki dostawcy usług, przy czym nie ulega w ocenie organu antymonopolowego wątpliwości, iż postanowienia te z uwagi na swój charakter mają z punktu widzenia konsumenta niebagatelne znaczenie, gdyż wiążą się z zapewnieniem mu możliwości należytego dochodzenia praw. Z tego względu w ocenie organu antymonopolowego zaniechanie zamieszczenia w treści umów zawieranych z konsumentami postanowień normujących kwestie związane z trybem postępowania reklamacyjnego oraz obowiązkami informacyjnymi, jakie ciążyą na dostawcy usług względem konsumenta, a które wynikają z powołanych postanowień *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, stanowi naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Skoro bowiem powołany przepis przewiduje, że umowa ma zawierać postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy, zaś część tych praw i obowiązków definiuje *Regulamin*, to powinny znaleźć się one w treści umowy tak, aby zapewnić konsumentowi możliwość zapoznania się ze wszystkimi elementami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić, w celu maksymalnego zabezpieczenia jego interesów.

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

Analizując postawiony zarzut należy zatem wskazać, iż RPWiK Tychy jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinno formułować treść umowy w taki sposób, ażeby nie doprowadzić do sytuacji, w której konsument – z uwagi na fakt, że nie otrzymuje za pośrednictwem umowy pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron – nie jest w stanie korzystać z pełni swoich praw. Podkreślić również należy, iż z punktu widzenia konsumenta kluczowe znaczenie ma przede wszystkim prawo do otrzymania usługi o należytej jakości w sposób ciągły i niezawodny, w dalszej zaś kolejności prawo do podejmowania działań w celu wyegzekwowania od dostawcy, aby świadczenie usług realizowane było w sposób należyty. Służyć ma temu właśnie tryb reklamacyjny, jak również uprawnienia do otrzymania od dostawcy, w określonych terminach, informacji o świadczonych usługach i wykonywanej umowie. Informacja o trybie reklamacyjnym i obowiązkach informacyjnych przedsiębiorstwa

jest dla konsumenta fundamentalna. Dotyczy bowiem bezpośrednio możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Odnosi się zatem do jego podstawowych praw wynikających z zawartej umowy. W ocenie organu antymonopolowego przedmiotowe uprawnienia konsumenta oraz odpowiadające im obowiązki dostawcy usług mają więc dla konsumenta niebagatelne znaczenie i to, czy w treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków będzie mógł zapoznać się z tymi postanowieniami nie jest dla niego bez znaczenia. Wpłynąć może bowiem na większą świadomość prawną konsumenta i umożliwi mu skuteczne dochodzenie jego praw.

W ocenie organu antymonopolowego umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierane w obrocie konsumenckim powinny spełniać kryterium udzielenia konsumentom za ich pośrednictwem pełnej i wyczerpującej informacji na temat wszystkich warunków umowy tak, aby konsumenci mogli w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje, a także wymagać od dostawcy usług odpowiednich standardów zachowania. Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinny w sposób prawidłowy regulować wszelkie aspekty ich współpracy z konsumentami. Przejawiać się to powinno w ukształtowaniu wzajemnych relacji w sposób pełny (bez pominięcia wszystkich kwestii wymagających regulacji) i równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słuszych interesów. Zaniechanie wprowadzenia do umowy odpowiednich klauzul dotyczących praw i obowiązków stron umowy sytuuje umowę jako jednostronnie korzystną i godzącą w interesy najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Prowadzi to do sytuacji, w której wiedza o warunkach umowy, jaką posiada przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne nie odpowiada wiedzy jaką za pośrednictwem umowy otrzymuje konsument.

Podsumowując należy zatem wskazać, iż zaniechanie zamieszczenia w umowie postanowień określających standardy i terminy udzielania przez przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów zapytania dotyczące świadczonych usług oraz postanowień dotyczących standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, a także wymogów dotyczących ich wnoszenia jest zachowaniem bezprawnym i stanowi przejaw naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zachowanie to godzi również w interesy konsumentów; zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że w oparciu o treść umowy, do której przystępują nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążą w tym zakresie na profesjonalście. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji i udzielenia informacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również, że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków. Wprowadzenie do treści umów zapisów informujących, jakie standardy obowiązują w przedmiotowym zakresie przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą. Nałożenie na przedsiębiorstwa wodociągowe – 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 o przysługujących im uprawnieniach, spoczywających na nich obowiązkach, które powinni dopełnić, aby złożyć skuteczną reklamację, a także odpowiadających im praw i obowiązków dostawców usług. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy.

Opisane praktyki godzą zatem w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania za pośrednictwem umowy pełnej i wyczerpującej informacji na temat wszystkich warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Należy podkreślić, iż z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całokształtem uprawnień odbiorcy wynikających z zawartej umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wynika, iż z powodu niepełnej ich znajomości z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy, uciążliwe, a nawet niemożliwe może okazać się dochodzenie przez konsumenta jego praw. Niepodawanie kompletnej informacji może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalistycznie wymuszają postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

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

Ponieważ we wcześniejszej części niniejszej decyzji (strona 18) wykazano, że w przedmiotowej sprawie naruszony jest interes konsumentów jako zbiorowości, stwierdzić należy, iż w okolicznościach przedmiotowej sprawy odnoszących się do analizowanego zarzutu spełnione zostały wszystkie przesłanki konieczne do uznania że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

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

I.4. W niniejszym postępowaniu RPWiK Tychy postawiono w dalszej kolejności zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów sprzecznej z art. 24 ust. 1 i 2

ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na tym, że w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew wymogom określonym w art. 6 ust. 3 pkt 3) i 4) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono postanowień określających uprawnienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie wstępu na teren nieruchomości odbiorcy usług lub należących do niego obiektów celem przeprowadzenia czynności, o których mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz warunków przeprowadzania tych czynności, w tym postanowień dotyczących procedur i warunków kontroli urzędzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Powyższy zarzut odnosi się do umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami w oparciu o wzorce obowiązujące aktualnie, wprowadzone do obrotu dnia 17.04.2007r.

Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę umowa, na podstawie której odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Art. 6 ust. 3 pkt 4) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków przewiduje natomiast, że umowa o dostawę wody i odbiór ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące *procedur i warunków kontroli urzędzeń wodociągowych i kanalizacyjnych*.

Przepisy powyższe zostały sformułowane w sposób ogólny bez sprecyzowania, jakie prawa i obowiązki powinna normować treść umowy oraz co dokładnie powinny obejmować postanowienia odnoszące się do procedur i warunków kontroli urzędzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Jak już podniesiono we wcześniejszej części decyzji ze względu na ogólne sformułowanie wymogów, jakie powinna spełniać treść umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – biorąc pod uwagę kryterium ochrony interesów konsumentów, którzy za pośrednictwem umowy powinni otrzymać pełną i wyczerpującą informację na temat jej warunków – powołane przepisy powinny interpretować się możliwie szeroko. Ustalając treść warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne mając na uwadze ochronę interesów najsłabszych uczestników rynku, powinny zatem – realizując wymogi określone w art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – dążyć do tego, aby za pośrednictwem umowy konsumenci otrzymali komplet informacji na temat warunków umowy, do której przystępują, przy czym bez znaczenia pozostaje, czy warunki te wynikają z autonomicznej woli przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jeżeli przepisy te zawierają istotne z punktu widzenia interesów konsumentów uregulowania i kształtują treść stosunku prawnego z dostawcą usług. Zamieszczone w umowie informacje powinny być w ocenie organu antymonopolowego pełne i wyczerpujące tak, aby zagwarantować konsumentom należyty poziom wiedzy i należyty poziom ochrony bez pominięcia istotnych z ich punktu widzenia regulacji.

Takie istotne z punktu widzenia interesów konsumenta regulacje dotyczące praw i obowiązków stron umowy, w tym odnoszące się do procedur i warunków kontroli urzędzeń wodociągowych i kanalizacyjnych zawierają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, a także *Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujące na terenie gmin, w których RPWiK Tychy prowadzi swoją działalność. W powyższych aktach prawnych zawarte są szczegółowe przepisy odnoszące się do kwestii związanych z przeprowadzaniem kontroli u odbiorców usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, przeprowadzaniem przeglądów i napraw urzędzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo znajdujących się w granicach nieruchomości należącej do odbiorcy usług, a także wykonywaniem innych czynności wymagających wstępu na teren nieruchomości odbiorcy usług.

I tak art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę określa uprawnienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie możliwości wstępu do nieruchomości lub obiektów

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

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

W ocenie organu antymonopolowego ww. regulacje dotyczące praw i obowiązków stron umowy, w tym odnoszące się do procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, z uwagi na treść art. 6 ust. 3 pkt 3) i 4) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę powinny znaleźć się w treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, gdyż dotyczą istotnych z punktu widzenia konsumenta zagadnień, wpływających na prawidłowe wykonanie umowy.

Podkreślenia wymaga również, iż część *Regulaminów* obowiązujących w gminach, na obszarze których działalność prowadzi RPWiK Tychy przewidują wprost, iż informacje, o których mowa w ww. przepisie powinny znaleźć się w treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Obowiązujące w gminach Bojszowy, Tychy, Kobiór, Brzeszcze, Bieruń i Wyry *Regulaminy* określają bowiem, iż umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące *procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz dokumentów upoważniających osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo do wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego Odbiorcy usług* (dowód: karty nr 57 verte, 73, 93, 104, 124 verte, 144 verte). *Regulaminy* przewidują również, iż przez „dokumenty upoważniające osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo do wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego Odbiorcy usług”, o których mowa powyżej należy rozumieć legitymację służbową i pisemne upoważnienie określające czynności, których wykonanie wymaga wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego Odbiorcy usług tj. czynności wymienione w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (dowód: karty nr 58, 73, 93, 104-104 verte, 124 verte, 140, 144 verte).

Z powołanych powyżej przepisów ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w powiązaniu z wskazanymi postanowieniami *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków* w ocenie organu antymonopolowego wynika, iż umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinny określać, na jakich warunkach (po okazaniu jakich dokumentów) oraz w celu przeprowadzenia jakich czynności mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub obiektu należącego do odbiorcy usług przedstawiciele przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego. Wymogów powyższych nie spełniają jednak umowy zawierane przez RPWiK Tychy w oparciu o wzorce obowiązujące od dnia 17.04.2007r., które nie zawierają w powyższym zakresie żadnych postanowień. W związku z tym stwierdzić należy, iż umowy te – z uwagi na fakt, iż nie zawierają wszystkich wymaganych przepisami prawa (tj. przez art. 6 ust. 3 pkt 3) i 4) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę) informacji, noszą znamiona bezprawności.

Fakt, iż w umowach nie zamieszczono szczegółowych informacji, o których mowa powyżej świadczy o tym, że konsumenci nie są informowani o całości ciążących na nich obowiązków oraz uprawnieniach i obowiązkach dostawcy usług. Zawierając umowę odbiorca nie otrzymuje kompletnej informacji o tym, kto, na jakiej podstawie oraz w celu przeprowadzenia jakich czynności może żądać wstępu na teren należących do odbiorcy nieruchomości i obiektów, a także, jakimi dokumentami powinna się legitymować osoba chcąca przeprowadzić te czynności, o czym mowa w powołanych wyżej przepisach ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz w postanowieniach *Regulaminów*, które przewidują wprost, że kwestie te powinny podlegać unormowaniu w treści umowy. W okolicznościach przedmiotowej sprawy ma zatem miejsce naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3) i 4) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, który stanowi, iż umowa, na podstawie której odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy oraz procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Organ antymonopolowy stoi na stanowisku, że w obrocie konsumenckim zachodzi potrzeba objęcia treścią umowy wszystkich elementów stosunku zobowiązaniowego, w tym praw i obowiązków stron umowy wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Konsument zawierając umowę powinien mieć bowiem możliwość dowiedzenia się o wszystkich elementach umowy, której jest stroną, tak aby mógł w pełni realizować swoje prawa oraz należycie wykonywać swoje obowiązki bez narażania się na sankcje. Niepodawanie w umowach pełnej informacji na temat praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług, w tym procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych jest zatem naruszeniem art. 6 ust. 3 pkt 3) i 4) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

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

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż zachowanie RPWiK Tychy polegające na zaniechaniu zamieszczenia w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie wstępu na teren nieruchomości odbiorcy usług lub należących do niego obiektów celem przeprowadzenia czynności, o których mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz warunków przeprowadzania tych czynności, w tym postanowień dotyczących procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych stanowi praktykę naruszającą zbiorowe

interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W okolicznościach sprawy nie zostały przedstawione żadne dowody wskazujące na to, iż RPWiK Tychy zaprzestało stosowania stwierdzonego naruszenia. Ze zgromadzonego w sprawie materiału wynika, że Spółka posługuje się aktualnie w obrocie konsumenckim wzorcami umownymi (wprowadzonymi do stosowania w dniu 17.04.2007r.) o treści zakwestionowanej w ramach niniejszego zarzutu. Ponadto zaś w obrocie funkcjonują zawarte w oparciu o te wzorce umowy. Stąd uzasadnione jest nałożenie na RPWiK Tychy nakazu zaniechania stwierdzonej praktyki stosowanie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z tym orzeczono, jak w punkcie I.4. decyzji.

I.5. W przedmiotowej sprawie ostatnim zarzutem postawionym RPWiK Tychy jest zarzut podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy 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 postanowień dotyczących uprawnień odbiorców usług w zakresie możliwości żądania obniżenia należności z tytułu dostawy wody o nieodpowiedniej jakości, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nakłada na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne obowiązek zamieszczenia w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących *praw i obowiązków stron umowy*. Jak podniesiono we wcześniejszej części decyzji prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorców usług uregulowane są między innymi w *Regulaminach dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, których postanowienia – w tym postanowienia dotyczące wymogów, jakim odpowiadać powinna treść zawieranych z odbiorcami usług umów – wiążą RPWiK Tychy na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Jak ustalono § 37 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Bojszowy, § 39 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Tychy, § 37 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Łaziska Górne, § 38 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Kobiór, § 38 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Brzeszcze, § 37 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Bieruń oraz § 38 *Regulaminu dostarczania wody* obowiązującego w gminie Wiry zawierają postanowienia, zgodnie z którymi (dowód: karty nr 63 verte, 79, 88 verte, 98 verte, 110, 130, 143):

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy przysługuje odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.

Ponadto § 35 ust. 1 i 2 *Regulaminu* obowiązującego na terenie Gminy Czechowice – Dziedzice stanowi, że (dowód: karta nr 136 verte):

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej, w ramach nadzoru nad jakością wody, obniżenia jakości dostarczanej wody w stosunku do zagwarantowanej w umowie – Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie.

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo obniżenia ciśnienia dostarczanej wody w stosunku do zagwarantowanego w umowie – Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie

Powyższe postanowienia *Regulaminów* wprowadzają zatem wymóg, aby w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków znalazły się zapisy określające zasady obniżania należności w przypadku, gdy dostarczana woda nie spełnia kryteriów jakościowych.

Jednocześnie należy podkreślić, iż pomimo literalnego brzmienia treści niektórych z cytowanych powyżej postanowień *Regulaminów* nie mamy tutaj do czynienia z „odszkodowaniem” *sensu stricto*, ponieważ jego zadaniem nie jest naprawienie powstałej szkody (nie zawsze musi ona wystąpić w przypadku dostawy wody o nieodpowiedniej jakości), ale z obniżeniem należności za zużytą wodę złej jakości stosownie do zaistniałych okoliczności w celu przywrócenia ekwiwalentności świadczeń (odbiorca nie powinien bowiem za zużytą wodę o nieodpowiedniej jakości uiszczać takiej samej opłaty, jak w przypadku wody spełniającej normy jakościowe). Bardziej adekwatne byłoby tutaj zatem zastąpienie pojęcia „odszkodowanie” pojęciem „upust”, „bonifikata”, „obniżenie należności” etc., co nie zmienia faktu, że właśnie z obniżeniem należności mamy do czynienia w przedmiotowym przypadku.

Cytowane postanowienia *Regulaminów* przewidują zatem, że konsumenci mogą żądać obniżenia należności w razie stwierdzenia dostarczania wody o nienależytej jakości oraz przewiduje, że zasady ustalania upustów powinna określać treść umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. W zawieranych przez RPWiK Tychy od dnia 17.04.2007r. umowach o dostawę wody i odprowadzanie ścieków brak jest jakichkolwiek informacji o tym, że w przypadku dostawy wody o nieodpowiedniej jakości, odbiorca usług ma prawo wystąpić do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego o przyznanie upustu należności. W umowach nie zamieszczono zatem kompletnej informacji o wszystkich przysługujących konsumentom uprawnieniach wynikających z *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, co stoi w sprzeczności z powołanym przepisem art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Jeżeli bowiem *Regulaminy* przewidują wprost, że w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków mają znaleźć się postanowienia określające zasady przyznawania upustów jakościowych, niedopełnienie tego wymogu przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne stanowi naruszenie prawa. Została zatem spełniona pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia, że RPWiK Tychy stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów tj. bezprawność zachowania przedsiębiorcy. Dla stwierdzenia naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy wykazać również, że kwestionowane zachowanie godzi w interesy konsumentów.

W powyższym kontekście podkreślenia wymaga – o czym była już mowa we wcześniejszej części decyzji – że 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 treści zawieranych z konsumentami umów odpowiednich klauzul odnośnie praw odbiorców do domagania się bonifikaty w razie dostaw wody o pogorszonej jakości określa umowę jako jednostronnie korzystną, gdyż może powodować, że nieświadomi co do pełni swoich praw konsumenci nie będą korzystać z przysługujących im w omawianym zakresie uprawnień. Z tego względu kwestionowane zachowanie RPWiK Tychy godzi w interesy konsumentów, gdyż poprzez zaniechanie objęcia treścią umów zasad obniżania należności z tytułu dostawy wody o nieodpowiedniej jakości pozbawia konsumentów wiedzy niezbędnej do ich pełnego i świadomego uczestniczenia w rynku, a tym samym stwarza konsumentom uciążliwe warunki dochodzenia przysługujących im praw, co jest tym bardziej naganne, że przedsiębiorca działa w warunkach monopolu naturalnego.

Oceniając wpływ zakwestionowanego działania na interesy konsumentów należy podkreślić, iż z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całokształtem uprawnień i obowiązków odbiorcy i dostawcy usług wynikających z zawartej umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wynika zatem, iż z powodu niepełnej ich znajomości z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy, uciążliwe, a nawet niemożliwe może okazać się dochodzenie przez konsumenta jego praw. Opisana praktyka może zatem doprowadzić do

niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług odpowiednich zachowań. Zakwestionowane zachowanie Spółki prowadzi do sytuacji, że zawarta umowa sformułowana jest w sposób, który nie gwarantuje konsumentowi należytego poziomu wiedzy w trakcie trwania umowy i należytego poziomu ochrony.

Należy podkreślić również, iż prawo odbiorcy do domagania się upustu jakościowego stanowi o istocie zasady ekwiwalentności świadczeń stron umowy wzajemnej, zgodnie z którą zapłata przysługuje przedsiębiorcy proporcjonalnie do jakości i ilości dostarczanej usługi. Upust stanowi dopełnienie niepełnego świadczenia dostawcy poprzez odpowiednie obniżenie wartości świadczenia pieniężnego w celu przywrócenia ekwiwalentności świadczeń stron w umowie wzajemnej. Wprowadzenie do treści umów zapisów przewidujących możliwość adekwatnego do zaistniałych okoliczności obniżenia opłat za wodę będzie dla konsumentów stanowiło gwarancję zachowania ekwiwalentności świadczeń stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Zaniechanie zamieszczenia w umowie zapisów dotyczących upustów jakościowych może doprowadzić do tego, że odbiorcy nie będą domagać się przyznania obniżenia należności, zaś dostawca usług będzie miał możliwość pobierania opłat za wodę złej jakości w wysokości ustalonej dla dostaw wody spełniającej wymogi jakościowe, a więc z naruszeniem wspomnianej zasady ekwiwalentności świadczeń.

Podsumowując należy stwierdzić, iż niezamieszczenie w umowach postanowień dotyczących uprawnień odbiorców usług w zakresie możliwości żądania od dostawcy usług obniżenia należności z tytułu dostarczania wody o nieodpowiedniej jakości godzi w interesy konsumentów, gdyż pozbawia ich możliwości zapoznania się z całokształtem warunków umowy w zakresie przysługujących im praw. W efekcie stwarza to konsumentom niekorzystne warunki dochodzenia roszczeń i skutkować może po stronie najsłabszych uczestników rynku negatywnymi konsekwencjami o charakterze finansowym.

W tym stanie rzeczy stwierdzić należy, iż podlegające ocenie w ramach niniejszego zarzutu zachowanie RPWiK Tychy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W opisanej sprawie należało uznać również, iż stwierdzona praktyka nie została przez Spółkę zaprzestana. Brak jest bowiem dowodów, aby RPWiK Tychy zmieniło treść stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umów w sposób uwzględniający postawiony przez organ antymonopolowy zarzut. Ponadto w obrocie funkcjonują zawarte z wykorzystaniem przedmiotowych wzorców umowy, co również dowodzi, iż stwierdzona praktyka jest stosowana. W związku z tym zasadne jest nałożenie na RPWiK Tychy obowiązku zaniechania stwierdzonego naruszenia zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym orzeczono jak w pkt I.5. sentencji decyzji.

Jak wykazano powyżej zakwestionowane w pkt I.1.-I.5. niniejszej decyzji zachowania RPWiK Tychy stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jednocześnie wskazać należy, że ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, naruszenie przepisów której zostało stwierdzone w niniejszej sprawie, weszła w życie w dniu 21 kwietnia 2007 r. Zachowania przedsiębiorcy wskazane w pkt I.1., I.2. i I.3. decyzji zapoczątkowane zostały natomiast w dniu 24.07.2003r. tj. przed dniem wejścia ww. ustawy w życie, pod rządami nieobowiązującej już ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.). Biorąc powyższe pod uwagę konieczne wydaje się przeanalizowanie zakwestionowanych zachowań Spółki również w świetle nieobowiązujących już przepisów.

Dokonując takiej oceny stwierdzić należy, że działania RPWiK Tychy będące przedmiotem oceny w pkt od I.1. do I.3. niniejszej decyzji wyczerpują również znamiona zakazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 15 grudnia 2000 r. Art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów stanowił, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Art. 23a ust. 2 ww. ustawy przewidywał, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności m.in. stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Treść ww. przepisów odpowiada zatem treści art. 24 ust. 1, ust. 2 pkt 1) i ust. 3 aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Praktyki RPWiK Tychy, o jakich mowa powyżej zostałyby zatem uznane za naruszające zbiorowe interesy konsumentów również w oparciu o przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r.

II. Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejże 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. Nałożona przez organ antymonopolowa kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ antymonopolowy stwierdził stosowanie przez Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Ponieważ w 2007 roku RPWiK Tychy uzyskało przychód w wysokości 95 967 589,32 PLN maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi 9 596 758,93 PLN

Ustalając wymiar kary pieniężnej organ antymonopolowy wziął w pierwszej kolejności pod uwagę, że RPWiK Tychy jako profesjonalista o długoletnim doświadczeniu rynkowym formułując treść umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych w obrocie z konsumentami powinien wykazać się odpowiednią dbałością tak, aby nie zostały naruszone interesy najsłabszych uczestników rynku i powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i poszanowania prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych

uczestnikach obrotu rynkowego, takich jak RPWiK Tychy zwłaszcza biorąc pod uwagę, że Spółka działa w warunkach monopolu naturalnego i dysponuje znaczną przewagą kontraktową w stosunku do swoich odbiorców. Dlatego w ocenie organu antymonopolowego zachowania przedsiębiorcy podlegające ocenie w niniejszej decyzji są efektem niedołożenia staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego i doświadczonego uczestnika obrotu rynkowego świadczącego usługi o charakterze użyteczności publicznej.

Przy określaniu wymiaru kary pieniężnej organ antymonopolowy uwzględnił również długotrwałość stwierdzonych naruszeń tj. ponad 5-letni okres stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonych w pkt I.1., I.2 i I.3. niniejszej decyzji oraz 1,5-letni okres stosowania praktyk stwierdzonych w pkt I.4. i I.5 Decyzji. Wzięto także pod uwagę charakter stwierdzonych naruszeń; na skutek niedopełnienia wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 3) i 4) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązków informacyjnych względem konsumentów oraz na skutek posługiwania się w obrocie postanowieniami regulującymi zasady zwrotu nadpłaty w sposób niezgodny z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf zagrożone zostały interesy prawne najsłabszych uczestników rynku. W efekcie stosowania stwierdzonych naruszeń konsumenci pozbawieni zostali wiedzy koniecznej do ich w pełni czynnego i świadomego uczestniczenia w rynku. Ponadto Spółka posługując się w obrocie postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone ograniczyła konsumentom możliwość wyboru sądu, który zgodnie z regułami k.p.c. mógłby być uznany za właściwy do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu powstałego na tle umowy. Na wysokość kary wpłynęła też okoliczność, że stwierdzone praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów nie zostały zaniechane, a także okoliczność, iż kwestionowane zachowania RPWiK Tychy skutkują znacznym stopniem zagrożenia interesu publicznoprawnego, co wynika z powszechnego charakteru stosowanych przez Spółkę praktyk.

Przy nakładzie kary pieniężnej uwzględniono także jako okoliczność obciążającą fakt, iż RPWiK Tychy dopuściło się wcześniej naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W prawomocnej Decyzji Nr RKT-62/2002 z dnia 31.12.2002r. organ antymonopolowy uznał za ograniczającą konkurencję i naruszającą zakaz, o jakim mowa w art. z art. 8 ust. 1 i 2 pkt 1 i 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę ww. przedsiębiorcy polegającą na nadużywaniu pozycji dominującej na rynku w drodze przyjęcia do rozliczeń za odprowadzanie ścieków, że ilość ścieków odprowadzanych przez przedsiębiorstwo energetyczne jest równa ilości pobranej wody. Na mocy przedmiotowej Decyzji nałożona została również na Spółkę kara pieniężna w wysokości 105 657 PLN. Ponadto prawomocną Decyzją Nr RKT-19/2001 z dnia 31.05.2001r. organ antymonopolowy działając na podstawie art. 102 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów nałożył na RPWiK Tychy (działające wówczas w formie przedsiębiorstwa państwowego) karę pieniężną w wysokości 18 693,84 PLN z tytułu niewykonania Decyzji Nr RKT-32/2000 z dnia 07.11.2000r. nakazującej ww. przedsiębiorcy zaniechania nadużywania pozycji dominującej na rynku właściwym.

Przy ustalaniu wymiaru kary wzięto pod uwagę geograficzny zasięg działalności RPWiK Tychy. Uwzględniono z jednej strony, że stwierdzone naruszenia – z uwagi na charakter prowadzonej działalności – ujawniają się w wymiarze lokalnym i mają ograniczony zasięg oddziaływania. Z drugiej strony zważono jednak, że obszar działania Spółki obejmuje stosunkowo duży jak na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne obszar 10 gmin, zaś liczba jej odbiorców, którzy posiadają status konsumentów przekracza [...] osób.

Miarkując karę wzięto także pod uwagę, iż do organu antymonopolowego nie wpłynęły żadne skargi odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, które miałyby związek z postawionymi w niniejszej sprawie zarzutami. Ponadto jako czynnik łagodząco wpływający na wymiar nałożonej kary postanowiono potraktować okoliczność, iż RPWiK Tychy nie utrudniało organowi antymonopolowemu prowadzenia postępowania w sprawie praktyk naruszających

zbiorowe interesy konsumentów dostarczając dokumentów i wyjaśnień istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy.

Nakładając karę pieniężną organ antymonopolowy miał również na względzie fakt, iż w treści aktualnie stosowanych przez Spółkę wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków poczynione zostały pewne zmiany, które częściowo czynią zadość zarzutowi określonemu w pkt I.1. niniejszej decyzji i które organ antymonopolowy postrzega jako przejaw dobrej woli ze strony przedsiębiorcy. Uwzględniono jednak równocześnie, że poczynione w treści wzorców modyfikacje nie doprowadziły do wyeliminowania z obrotu stwierdzonego naruszenia.

Przy ustalaniu wymiaru kary organ antymonopolowy wziął również pod uwagę wyjaśnienia Spółki wskazujące na to, iż w praktyce nadpłaty rozliczane są zgodnie z wymogami § 17 ust. 5 rozporządzenia w sprawie określania taryf, a Spółka nigdy nie odmówiła bezpośredniego zwrotu nadpłaty w przypadku, gdy konsument wystąpił z takim wnioskiem. Wzięto także pod uwagę przedstawione przez Spółkę wyjaśnienia oraz dokumenty dotyczące praktycznych aspektów rozpatrywania reklamacji konsumenckich oraz udzielania konsumentom odpowiedzi na wnoszone zapytania (dowód: karty nr 174-190). Wskazują one na to, iż w przedmiotowym zakresie Spółka postępuje zgodnie z zasadami określonymi w *Regulaminach dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Należy podkreślić jednak równocześnie, iż powyższa okoliczność nie zmienia oceny zakwestionowanych w pkt I.3. niniejszej decyzji praktyk Spółki jako godzących w interesy najsłabszych uczestników rynku, co wynika z niezapewnienia konsumentom w treści zawieranych umów pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy.

Ponadto przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej wzięto pod uwagę wysokość przychodu, jaki RPWiK Tychy osiągnęło z tytułu sprzedaży usług mających bezpośredni związek ze stwierdzonymi naruszeniami tj. tytułu usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, który stanowił 98% całego uzyskanego przez Spółkę w 2007 r. przychodu. Uwzględniono także, że w 2007 roku Spółka uzyskała zysk netto w wysokości 4 270 853,29 PLN (dowód: karta nr 324).

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 50 000 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt tysięcy). W ocenie organu antymonopolowego wymierzona kara w wysokości około 0,05% przychodu uzyskanego przez RPWiK Tychy w 2007 r. i stanowiąca około 0,5% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Organ antymonopolowy kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję zarówno represyjną, jak i dyscyplinującą tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna zatem podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań, stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość oraz reperkusję za naruszenie przepisów ustawy antymonopolowej zwłaszcza biorąc pod uwagę, iż stwierdzone praktyki nie zostały przez przedsiębiorcę zaprzestane, a także uwzględniając, iż w stosunku do większości z nich nie zostały podjęte żadne działania mające na celu ich wyeliminowanie z obrotu. Poza wymiarem indywidualnym nałożonej kary należy podkreślić również jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

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

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

W punkcie I niniejszej decyzji organ antymonopolowy w wyniku przeprowadzonego przeciwko Rejonowemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji w Tychach SA postępowania antymonopolowego stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 9 ust. 1 i 2 pkt 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznając zasadność postawionego mu zarzutu. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy antymonopolowej pozwalająca na obciążenie RPWiK Tychy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla organu antymonopolowego wydatki w kwocie 91 PLN związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć RPWiK Tychy kosztami postępowania antymonopolowego w wysokości 91 PLN (słownie złotych: dziewięćdziesiąt jeden).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 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 pkt III niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 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