

# **DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH**

Katowice, dnia 21.08.2006r.

RKT-61-08/06/MI

## **DECYZJA Nr RKT – 60/2006**

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003 r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu w dniu 10.11.2005r. przeciwko Rejonowemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 42-200 Zawiercie, ul. 11 Listopada 2,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 23a ust. 1 tej ustawy **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** bezprawne działania Rejonowego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zawierciu polegające na zawieraniu z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, których treści stoją w sprzeczności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858) w ten sposób, iż:

1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 teże ustawy nie określają terminów wzajemnych rozliczeń stron umowy w zakresie informacji o terminach płatności za świadczone usługi oraz długości obowiązujących okresów obrotowych,
2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 teże ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,

**i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

II. Na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w celu zapewnienia wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, określa się Rejonowemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zawierciu, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegające na:

- zamieszczeniu w treści wszystkich *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* zawartych z konsumentami przed dniem 01.11.2005r. postanowień informujących o terminach wzajemnych rozliczeń stron umowy (tj. o terminach płatności za pobrane usługi oraz o długości okresów obrotowych, w jakich dokonywane są rozliczenia z tytułu dostarczonych usług);
- zamieszczeniu w treści wszystkich *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* zawartych z konsumentami przed dniem 05.12.2005r. postanowień

informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 72 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 75 tej ustawy, postanawia się obciążyć Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zawierciu kosztami przeprowadzonego postępowania i zobowiązać w/w przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 69 PLN (słownie złotych: sześćdziesiąt dziewięć).

### 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 Sp. z o.o. z siedzibą w Zawierciu (zwanego dalej „RPWiK Zawiercie” lub „Spółką”) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej też dalej „ustawą antymonopolową”). W toku przedmiotowego postępowania zbadano warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez RPWiK Zawiercie z konsumentami w oparciu o wykorzystywany w obrocie konsumenckim wzorzec umowy. Ponieważ analiza treści w/w dokumentów dała podstawy do przyjęcia, że w przedmiotowej sprawie mogło dojść do naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 10.11.2005r. Postanowieniem Nr 1 zostało wszczęte z urzędu przeciwko RPWiK Zawiercie postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karta nr 1). Przedsiębiorcy postawiono zarzuty naruszenia art. 23a ust. 1 w/w ustawy poprzez podejmowanie bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na zawieraniu z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”) w ten sposób, że:

1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 teże ustawy nie określają terminów wzajemnych rozliczeń stron umowy;
2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 teże ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego odnośnie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji.

Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Zawierciu nie skorzystało z możliwości ustosunkowania się do postawionych mu zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **W toku postępowania Organ Antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.**

Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zawierciu jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spółka działa na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000213560, zgodnie z którym przedmiotem jej działalności jest między innymi działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody oraz odprowadzanie ścieków (karty nr 60-63). Działalność w powyższym

zakresie Spółka prowadzi na obszarze gmin: Zawiercie, Łazy, Ogrodzieniec, Pilica, Poręba, Siewierz oraz Włodowice (karta nr 5).

W ramach prowadzonej działalności usługowej RPWiK Zawiercie, stosownie do art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, zawiera z odbiorcami usług umowy, na podstawie których odbywa się dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków. Ustalono, iż w okresie od 2002 roku do dnia 01.11.2005r. Spółka w obrocie konsumenckim posługiwała się wzorcem *umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (karty nr 6-9). Na jego podstawie zawarte zostały umowy z [...] spośród [...] ogółu odbiorców Spółki, z czego około [...] % stanowią umowy z konsumentami (karta nr 287). Na potwierdzenie, że w/w wzorec faktycznie stosowany był w obrocie zgromadzono przykładowe umowy zawarte z konsumentami z jego wykorzystaniem:

- *Umowę o zaopatrzenie w wodę Nr 5185/S/2004 z dnia 12.10.2004r.* (karty nr 10-13);
- *Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5349/S/2005 z dnia 20.01.2005r.* (karty nr 164-167);
- *Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5416/S/2005 z dnia 07.03.2005r.* (karty nr 169-171);
- *Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5538/2005 z dnia 19.05.2005r.* (karty nr 173-176);
- *Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5631/2005 z dnia 18.07.2005r.* (karty nr 178-181);
- *Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Nr 5700/2005 z dnia 10.10.2005r.* (karty nr 183-186).

Ustalono, że w treści przedmiotowych umów brak jest postanowień dotyczących długości okresów obrachunkowych, w jakich dokonywane są rozliczenia z odbiorcami usług. W zakresie dotyczącym terminu wzajemnych rozliczeń umowy w § 11 ust. 1 zawierają postanowienie przewidujące, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze*, nie precyzując przy tym, ile wynosi przysługujący konsumentowi termin na uregulowanie należności. W treści umów nie zamieszczono również informacji, w jakim terminie przedsiębiorstwo – wodociągowo kanalizacyjne obowiązane jest rozpatrywać składane przez konsumentów reklamacje dotyczące jakości i ilości świadczonych usług.

W dniu 01.11.2005r. RPWiK Zawiercie wycofało z obrotu konsumenckiego wzór umowy, o którym mowa powyżej, zastępując go:

- wzorcem *umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (karty nr 65-68);
  - wzorcem *umowy o odprowadzanie ścieków* (karty nr 69-71) oraz
  - wzorcem *umowy o zaopatrzenie w wodę* (karty nr 72-74 verte),
- w oparciu o które zawarte zostały następujące umowy przedstawione przez Spółkę w toku przeprowadzonego postępowania:
- *umowa o zaopatrzenie w wodę z dnia 07.11.2005r.* (karty nr 75-77 verte);
  - *umowa 1/2005 o zaopatrzenie w wodę z dnia 21.11.2005r.* (karty nr 141-143 verte);
  - *umowa 2/2005 o zaopatrzenie w wodę z dnia 28.11.2005r.* (karty nr 144-146);
  - *umowa 4/2005 o zaopatrzenie w wodę z dnia 26.11.2005r.* (karty nr 147-149).

W treści przedmiotowych umów zamieszczono postanowienie umowne przewidujące, że *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie wskazanym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od dnia jej dostarczenia* (§ 14 ust. 3 *umów o zaopatrzenie w wodę oraz umów o odprowadzanie ścieków*, § 15 ust. 3 *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*). Do umów wprowadzono również w § 10 zapis określający, w jakich okresach czasu dokonywane będą rozliczenia z tytułu świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych. Otrzymał on następujące brzmienie: *Rozliczenia za usługi*

zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług w oparciu o obowiązujące ceny i stawki opłat określone w taryfach w ... okresie obrachunkowym. W powyższych umowach brak jest natomiast postanowień dotyczących terminów rozpatrywania przez dostawcę usług składanych przez konsumentów reklamacji.

Powyższymi wzorcami Spółka posługiwała się do dnia 05.12.2005r. W okresie, w którym znajdowały się one w obrocie zawarto na ich podstawie ogółem [...] umów z konsumentami (karta nr 140).

W dniu 05.12.2005r, RPWiK Zawiercie wprowadziło do obrotu kolejne zmodyfikowane wzorce umowne:

- wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (karty nr 128-131),
- wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę (karty nr 132-134),
- wzorzec umowy o odprowadzanie ścieków (karty nr 125-127).

Spółka wskazała, że na dzień 20.03.2006r. w oparciu o nowo wprowadzone wzorce zawartych zostało z konsumentami [...] umów. Do tego dnia Spółka nie przystąpiła natomiast do wymiany umów, których treść odbiega od treści aktualnie wykorzystywanych wzorów, zawartych z konsumentami przed dniem 05.12.2005r. Podała, że nastąpi to po wejściu w życie na terenie wszystkich Gmin, w których prowadzi działalność znowelizowanych *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. W toku postępowania RPWiK przedłożyło również przykładowe umowy zawarte z konsumentami na podstawie przedstawionych wzorców:

- Umowę 19/2005 o zaopatrzenie w wodę z dnia 22.12.2005r. (karty nr 150-152);
- Umowę 30/2006 o zaopatrzenie w wodę z dnia 04.01.2006r. (karty nr 153-155);
- Umowę nr 31/2006 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z dnia 06.01.2006r. (karty nr 156-159).

W § 10 przedmiotowych umów, podobnie do umów zawieranych z konsumentami w oparciu wzorce umowne poprzednio wykorzystywane w obrocie gospodarczym, zawarte są postanowienia informujące, w jakich okresach obrachunkowych prowadzone są rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków z odbiorcami usług. Umowy te w zakresie dotyczącym terminu płatności zawierają również zapisy, zgodnie z którymi *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie wskazanym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od dnia jej dostarczenia* (§ 14 ust. 3 umów o zaopatrzenie w wodę oraz umów o odprowadzanie ścieków, § 15 ust. 3 umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków). Ponadto, w § 16 wszystkich umów zamieszczono postanowienia dotyczące standardów i terminów rozpatrywania przez Spółkę składanych przez konsumentów reklamacji. Stosownie do ich treści *Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu realizacji przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacja jest wnoszona w formie pisemnej. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej wniesienia. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.*

W toku przeprowadzonego postępowania ustalono, że w dacie jego wszczęcia na obszarze działalności RPWiK Zawiercie obowiązywały następujące *Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków*:

- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XLII/469/02 Rady Miejskiej w Zawierciu z dnia 27 sierpnia 2002 r. (karty nr 15-20);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Łazy* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XXXIX/224/02 Rady Miejskiej Łaz z dnia 2 października 2002 r. (karty nr 21-27);

- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze gminy Ogrodzieniec* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XLVIII/332/2002 Rady Miejskiej w Ogrodzieńcu (karty nr 29-34);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Poręba* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XXX/260/2002 Rady Miasta Poręba z dnia 10 października 2002 r. (karty nr 35-40);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Siewierz* stanowiący załącznik do Uchwały Rady Miejskiej w Siewierzu Nr LVI/339/2002 z dnia 26 września 2002 r. (karty nr 42-45 verte);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Pilica* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XLIII/273/2002 Rady Miasta i Gminy w Pilicy z dnia 4 października 2002 r. (karty nr 46-52);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Włodowice* stanowiący załącznik do Uchwały Nr 221/XXIX/02 Rady Gminy we Włodowicach z dnia 30 sierpnia 2002 r. (karty nr 53-57).

W przedmiotowych *Regulaminach*, w rozdziałach dotyczących sposobu rozliczeń za pobraną wodę i odprowadzone ścieki, zawarte są zapisy obligujące do zamieszczenia w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących długości okresu obrachunkowego, w jakim dokonywane są rozliczenia z odbiorcami usług. *Regulaminy* zawierają postanowienia, stosownie do których *Strony określają w umowie okres obrachunkowy*, o czym stanowi § 20 ust. 1 *Regulaminów* obowiązujących w gminach Zawiercie, Łazy, Poręba, Siewierz i Pilica oraz § 22 ust. 1 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Włodowice i § 27 ust. 1 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Ogrodzieniec.

Zapisy *Regulaminów* dotyczące obsługi i praw odbiorców usług regulują ponadto kwestie dotyczące praw i obowiązków stron umowy w zakresie sposobów i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji dotyczących świadczonych usług. I tak, postanowienia zawarte § 30 *Regulaminów* obowiązujących w gminach Zawiercie, Siewierz i Pilica przewidują, że *Przedsiębiorstwo winno reagować niezwłocznie na zgłoszone reklamacje, nie dłużej jednak niż w ciągu 14 dni*. Podobnie § 49 ust. 3 i § 35 ust. 3 *Regulaminów* obowiązujących odpowiednio na obszarze Gmin Ogrodzieniec i Włodowice przewidywały, że *Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu*. Z kolei § 30 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, jaki obowiązywał na terenie gminy Łazy stanowił, że termin reagowania przez dostawcę na zgłoszone reklamacje to 7 dni od daty ich wniesienia.

Jak ustalono w toku postępowania, w związku z wejściem w życie w dniu 17 sierpnia 2005r. ustawy z dnia 22 kwietnia 2005 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 85, poz. 729), powyższe *Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków* (oprócz *Regulaminu* obowiązującego w gminie Ogrodzieniec) zastąpione zostały nowymi *Regulaminami* uwzględniającymi zmiany w przepisach prawa wynikające z w/w nowelizacji ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Obecnie na obszarze działalności RPWiK Zawiercie obowiązują zatem:

- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Zawiercia* stanowiący załącznik do Uchwały Rady Miejskiej w Zawierciu z dnia 25 stycznia 2006 r. (karty nr 193-207);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Poręba* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XXX/256/06 Rady Miasta Poręba z dnia 1 lutego 2006 r. (karty nr 208-223);

- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Włodowice* stanowiący załącznik do Uchwały Nr 216/XXVII/2005 Rady Gminy we Włodowicach z dnia 29 grudnia 2005 r. (karty nr 224-231);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Siewierz* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XLV/338/06 Rady Miejskiej w Siewierzu z dnia 23 lutego 2006 r. (karty nr 233-245);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Pilica* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XXXVII/281/2006 Rady Miasta i Gminy Pilicy z dnia 15 lutego 2006 r. (karty nr 247-271);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łazy* stanowiący załącznik do Uchwały Nr XXXV/297/06 Rady Miejskiej w Łazach z dnia 16 lutego 2006 r. (karty nr 273-282).

W aktualnie obowiązujących *Regulaminach dostarczania wody i odprowadzania ścieków* również zawarte są postanowienia przewidujące, że umowy, na podstawie których odbywa się dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków zawierać powinny postanowienia dotyczące okresu rozliczeniowego. Postanowienia zawarte w § 24 *Regulaminów* obowiązujących na obszarze gmin Zawiercie, Poręba, Siewierz oraz Pilica stanowią, że *długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy*. Podobne zapisy zawiera również § 17 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Włodowice oraz § 24 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Łazy, zgodnie z którymi *Strony określają w umowie okres obrachunkowy (...)*.

Powyższe *Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków* w rozdziałach dotyczących standardów obsługi odbiorców zawierają ponadto postanowienia odnoszące się do sposobów i terminów załatwiania reklamacji składanych przez konsumentów. Stosownie do § 48 ust. 1 – 4 *Regulaminu* obowiązującego na terenie Gminy Zawiercie *Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu realizacji przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacja jest wnoszona w formie pisemnej. Przedsiębiorstwo jest obowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od daty jej wniesienia. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej*. Postanowienia o tożsamej treści zawiera również § 48 ust. 1 – 4 *Regulaminów* obowiązujących w gminach Poręba, Siewierz i Pilica oraz § 29 ust. 3 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Włodowice, zgodnie z którym *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego*.

*Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujące na obszarze działalności RPWiK Zawiercie nie stanowią załączników do zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Konsumenty mogą zapoznać się z treścią *Regulaminów* w siedzibie przedsiębiorstwa, gdzie istnieje możliwość ich bezpłatnego skopiowania. Możliwe jest również udostępnienie konsumentowi *Regulaminu* w formie elektronicznej (karta nr 139).

### **Organ Antymonopolowy zważył, co następuje.**

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie

postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych.

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

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

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

Stosownie do przepisu art. 4 pkt 11 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o *konsumencie*, należy przez to rozumieć konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.). Stosowną definicję w tym zakresie zawiera przepis art. 22<sup>1</sup> K.c., zgodnie z którym *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*.

**I.1.** W przedmiotowej sprawie Rejonowemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Zawierciu postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, polegających na zawieraniu z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, których treści mogą stać w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w ten sposób, iż nie zawierają postanowień dotyczących terminów wzajemnych rozliczeń stron umowy w zakresie obejmującym:

- termin płatności za pobrane usługi oraz
- długość obowiązujących okresów obrachunkowych.

Dla stwierdzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej zachodzi w pierwszej kolejności konieczność wykazania, że zachowanie przedsiębiorcy będące przedmiotem w/w zarzutu nosi znamiona bezprawności.

Aktem prawnym określającym zasady i warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków jest ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Zgodnie z art. 6 ust. 1 tej ustawy dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Umowa, o której mowa powyżej, zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę

zawierać powinna m.in. postanowienia dotyczące *sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń*. Szczegółowe uregulowania odnośnie przedmiotowych kwestii zawarte są natomiast między innymi w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz. 257) (zwanym dalej „rozporządzeniem w sprawie określania taryf”) wydanym na podstawie art. 23, 25 i 27 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Rozporządzenie w Rozdziale 5 pt. *Warunki prowadzenia rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków*, w § 17 ust. 1 stanowi, iż *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia*.

W treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami przez RPWiK Zawiercie w oparciu o wzorzec umowy wykorzystywany w obrocie w okresie od 2002 roku do 01.11.2005r. brak jest postanowień precyzyjnie określających termin uiszczenia należności za pobrane usługi wodociągowe i kanalizacyjne. Umowy stanowią jedynie, iż odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie podanym na rachunku, nie precyzując przy tym, kiedy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obowiązane jest dostarczyć fakturę konsumentowi i ile w związku z tym wynosi przysługujący konsumentom na podstawie rozporządzenia w sprawie określania taryf termin na dokonanie płatności należności. Biorąc pod uwagę, że ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nakłada na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne obowiązek zamieszczenia w umowach o dostawę wody i odbiór ścieków odpowiednich postanowień w tym zakresie – niedotrzymanie tego obowiązku jest naruszeniem prawa, a więc nosi znamiona bezprawności. Zaniechanie zamieszczenia w umowach postanowień przewidujących, że konsumentom przysługuje co najmniej 14 – dniowy termin na dokonanie płatności należności w oczywisty sposób narusza zatem art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Oznacza to, iż w omawianym zakresie została spełniona pierwsza przesłanka konieczna do stwierdzenia naruszenia przez RPWiK Zawiercie art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej.

Nieobjęcie treścią umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień informujących konsumentów o przysługującym im na podstawie obowiązujących przepisów prawa terminie na uiszczenie należności godzi w ich interesy rozumiane jako prawo do uzyskania pełnej informacji na temat wszystkich elementów łączącego ich z dostawcą usług stosunku zobowiązaniowego tak, aby konsumenci mogli w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje, a także wymagać od profesjonalisty w omawianym kontekście odpowiednich standardów zachowania. W okolicznościach przedmiotowej sprawy wyłącznie w gestii przedsiębiorcy pozostaje kwestia daty dostarczenia faktury konsumentowi oraz to, jaki czas przysługiwał będzie konsumentom na uiszczenie należności. W przypadku, gdy w umowach brak jest jakichkolwiek gwarancji, iż przedsiębiorca doręczy rachunek przynajmniej 14 dni przed terminem płatności, uprawnienia konsumentów wynikające z rozporządzenia w sprawie określania taryf mogą nie być respektowane. Może zaistnieć sytuacja, że termin na dokonanie płatności za pobrane usługi wodociągowe i kanalizacyjne wynosić będzie mniej niż 14 dni, w tym, że będzie na tyle krótki, że konsument nawet przy dochowaniu należytej staranności nie będzie w stanie uiścić należności w terminie podanym na rachunku, zwłaszcza, że część konsumentów dokonując płatności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dokonuje wpłat w placówkach pocztowych lub bankowych, zaś od momentu wpłaty środków pieniężnych do momentu uznania rachunku bankowego dostawcy usług upływa określony okres czasu związany z realizacją polecenia przelewu. W ten sposób powstać może opóźnienie w zapłacie, a w konsekwencji konieczność uiszczenia nieuzasadnionych odsetek ustawowych z powyższego tytułu. Zaniechanie objęcia treścią umów postanowień informujących, w jakim terminie dostawca usług zobowiązany jest do dostarczenia faktur konsumentom prowadzić więc może do niepewności obrotu gospodarczego i wywołać po



stronie słabszych uczestników rynku wymierne negatywne skutki o charakterze finansowym w postaci konieczności uiszczenia odsetek za zwłokę w zapłacie. W wyniku braku możliwości – na skutek zaniechania po stronie przedsiębiorcy – zapoznania się przez konsumentów z całokształtem warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków związanych z terminami wzajemnym rozliczeń w zakresie terminu płatności za pobrane usługi, zagrożone są zatem bezpośrednio ich interesy ekonomiczne.

W przedmiotowym postępowaniu Rejonowemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Zawierciu postawiono również zarzut naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niezamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień określających długość okresów obrachunkowych, w jakich dokonywane są rozliczenia z tytułu świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych, co stanowić może naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej.

Jak już podniesiono, art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nakłada na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne obowiązek umieszczenia w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących *sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń*. Uszczegółowienie tego przepisu zawarte jest w obowiązujących na terenie działalności Spółki *Regulaminach dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, których postanowienia, w tym postanowienia dotyczące wymogów, jakim odpowiadać powinny umowy o zaopatrzenie w wodę, wiążą przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. *Regulaminy* przewidują, iż – w zakresie prowadzenia rozliczeń z tytułu dostarczania wody i odprowadzania ścieków – w umowach o dostawę wody i odbiór ścieków powinny znaleźć się postanowienia dotyczące okresu obrachunkowego. Stanowią o tym zarówno *Regulaminy*, które obowiązywały na obszarze objętym działalnością Spółki w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania, jak i *Regulaminy* aktualnie obowiązujące na przedmiotowym terenie.

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

Zaniechanie zamieszczenia w umowach przedmiotowych regulacji powoduje, że odbiorca w chwili zawierania umowy, jak i w trakcie jej realizacji nie jest w stanie ustalić na jej podstawie, w jakich terminach (okresach czasu) wystawiane będą faktury za świadczone usługi oraz związane z nimi odczyty wskazań wodomierza. Dostawca usług może w związku z tym w sposób arbitralny ustalać długość cykli obrachunkowych, w których następują rozliczenia usług i związane z nimi odczyty urządzeń pomiarowych. Prowadzi to po stronie konsumentów do niepewności obrotu gospodarczego i ogranicza swobodę w zakresie gospodarowania środkami pieniężnymi w dłuższym okresie czasu. Zamieszczenie w umowie odpowiednich zapisów odnoszących się do terminów dokonywanych rozliczeń spowoduje, że konsument otrzyma gwarancję regularności cykli rozliczeniowych, dzięki czemu będzie w stanie podporządkować

im dokonywane wydatki i w odpowiednim czasie zabezpieczyć środki finansowe na pokrycie należności z tytułu dostaw wody i odprowadzania ścieków. Brak w treści umowy odpowiednich postanowień dotyczących okresów rozrachunkowych nie jest zatem dla konsumentów obojętny i godzi w ich interesy rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej informacji o wszystkich elementach stosunku zobowiązaniowego, które dotyczą tak zasadniczych z punktu widzenia należytego wykonania umowy kwestii, jak warunki wzajemnych rozliczeń pomiędzy konsumentem a dostawcą usług. Dysproporcja pomiędzy wiedzą, jaką posiada w tym względzie przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne a wiedzą, jaką posiada konsument może wywołać po stronie tych drugich wyżej opisane, negatywne skutki. Dlatego uznać należy, że zachowanie RPWiK Zawiercie wiąże się z naruszeniem interesów konsumentów.

**I.2.** Kolejną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, której stosowanie zarzucono RPWiK Zawiercie w przedmiotowym postępowaniu, jest zawieranie z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami ustawy o zbiorowym odprowadzaniu ścieków w ten sposób, iż wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego związanych z terminami rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług określa między innymi *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy. Stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 7) w/w ustawy *Regulamin* określa prawa i obowiązki dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie standardów obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposobów załatwiania reklamacji. W myśl w/w przepisu, postanowienia *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, jakie obowiązywały na obszarze działalności Spółki w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania przewidywały, że dostawca usług powinien reagować na zgłoszone reklamacje w terminie nie dłuższym niż 14 lub 7 dni od dnia ich wniesienia. Również *Regulaminy* aktualnie obowiązujące na obszarze Gmin, w których działalność prowadzi RPWiK zawierają postanowienia, zgodnie z którymi reklamacje dotyczące ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi Spółka powinna rozpatrzyć w terminie 14 od dnia ich złożenia.

RPWiK Zawiercie posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcami umów o świadczenie usług w zakresie dostaw wody i odbioru ścieków. Wzorce umowne, które są przeznaczone do wykorzystania przy zawieraniu umów z konsumentami wiążą natomiast odbiorcę indywidualnego – konsumenta na zasadach określonych w art. 384 – 385<sup>3</sup> Kodeksu Cywilnego. W obrocie konsumenckim zachodzi konieczność doręczenia wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z odpowiednimi postanowieniami *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Pogląd taki uwarunkowany art. 384 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego znajduje oparcie w konieczności zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się ze wszystkimi warunkami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić, w celu maksymalnego zabezpieczenia jego interesów. Jeżeli zatem *Regulamin* zawiera postanowienia dotyczące obowiązków dostawcy w zakresie sposobów i terminów załatwiania reklamacji, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, mając na uwadze wymagania zawarte art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, powinno doprecyzować przedmiotowe kwestie w treści umowy zgodnie z postanowieniami *Regulaminu*.

*Regulaminy* obowiązujące na terenie objętym działalnością RPWiK – jak wskazano powyżej – w sposób wyraźny określają, w jakim terminie przedsiębiorstwo jest zobowiązane podjąć działania w związku z reklamacjami konsumenckimi dotyczącymi jakości i ilości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi. Postanowienia *Regulaminów* nakładają na profesjonalistę ściśle określone obowiązki w tym zakresie, które mają na celu stworzenie konsumentowi odpowiednich warunków dochodzenia roszczeń w celu zapewnienia należytej realizacji usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W zawieranych przez RPWiK Zawiercie w okresie od 2002 r. do dnia 05.12.2005r. umowach brak jest natomiast jakichkolwiek klauzul dotyczących standardów obsługi odbiorców odnośnie terminów rozpatrywania reklamacji, które określałyby obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w tym zakresie, a zarazem odpowiadające im prawa odbiorców usług. W treści umów brak jest zatem informacji o wszystkich, wynikających z *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, prawach i obowiązkach stron umowy. W związku z tym należy uznać, że zaniechanie zamieszczenia w umowach przedmiotowych postanowień jest działaniem bezprawnym i stanowi przejaw naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spełniona została zatem pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia stosowania przez RPWiK Zawiercie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Niezamieszczenie w treści umów odpowiednich postanowień dotyczących standardów rozpatrywania reklamacji przez dostawcę usług spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążyą w tym zakresie na profesjonalistcie. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona nałożonych mocą *Regulaminu* obowiązków. Wprowadzenie do treści umów zapisów informujących, że dostawca usług ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jej zgłoszenia przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą.

Jak wykazano powyżej zachowania RPWiK Zawiercie zakwestionowane w pkt I.1. i I.2. niniejszej decyzji, a polegające na naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niezamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień dotyczących terminów płatności, okresów obrachunkowych oraz obowiązków przedsiębiorstwa w zakresie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, obarczone są cechą bezprawności. Opisane praktyki godzą również w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej i wyczerpującej informacji na temat wszystkich warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków tak, aby konsumenci mogli w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje, a także wymagać od dostawcy usług odpowiednich standardów zachowania. Umowy zawierane przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne powinny w sposób prawidłowy regulować wszelkie aspekty ich współpracy z konsumentami. Przejawiać się to powinno w ukształtowaniu wzajemnych relacji w sposób pełny (bez pominięcia wszystkich kwestii wymagających regulacji) oraz równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słusznym interesów. Zaniechanie wprowadzenia do umowy odpowiednich klauzul dotyczących wzajemnych rozliczeń oraz praw i obowiązków stron umowy sytuuje umowę jako jednostronnie korzystną i prowadzi do nierównowagi pomiędzy wiedzą, jaką posiada konsument a wiedzą dostawcy usług, na niekorzyść tego pierwszego. Z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całokształtem uprawnień odbiorcy wynikających z zawartej umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wynika bowiem, iż z powodu niepełnej ich znajomości z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy, uciążliwe, a nawet niemożliwe może okazać się

dochodzenie ich przez konsumenta. Niepodawanie w umowach zawieranych z konsumentami kompletnej informacji o warunkach wzajemnych rozliczeń, a także o standardach rozpatrywania reklamacji może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalście wymuszają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni zatem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W przedmiotowej sprawie opisane działania RPWiK Zawiercie skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Antykonsumenckie ostrze stosowanych praktyk wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych odbiorców, będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć wynikające z art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę prawo wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków do otrzymania pełnej informacji na temat warunków prowadzenia rozliczeń z dostawcą usług, w tym informacji o terminach płatności i długości cykli obrachunkowych oraz praw i obowiązków stron umowy odnoszących się do terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji.

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

Jednocześnie należy stwierdzić, iż w okolicznościach przedmiotowej sprawy brak jest podstaw do stwierdzenia, iż RPWiK Zawiercie zaniechało stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23e ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji konsumentów. Przedsiębiorca wprowadził wprawdzie do obrotu (w dniu 01.11.2005r. oraz w dniu 05.12.2005r.) zmienione wzorce umowne, w których treści uwzględniono w całości zarzuty Organu Antymonopolowego, jednakże nie przeprowadził dotychczas wymiany wszystkich zawartych z konsumentami umów, których treść została zakwestionowana w toku przedmiotowego postępowania. W związku zatem z faktem, że duża część odbiorców Spółki w dalszym ciągu związana jest umowami o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w

których treści nie określono terminów płatności za świadczone usługi, obowiązujących okresów obrachunkowych oraz terminów, w jakich dostawca usług obowiązany jest reagować na składane przez konsumentów reklamacje, należy stwierdzić, że stwierdzone praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów są przez Spółkę nadal kontynuowane. W związku z powyższym uzasadnione jest nakazanie RPWiK Zawiercie zaprzestania stwierdzonych naruszeń art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej stosownie do art. 23c ust. 1 tejże ustawy.

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

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

- zamieszczenie w treści wszystkich umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami przed 01.11.2005r. postanowień informujących o terminach wzajemnych rozliczeń między stronami umowy (tj. postanowień dotyczących terminu płatności za pobrane usługi oraz długości okresów obrachunkowych, w jakich dokonywane są rozliczenia z tytułu dostarczonych usług);
- zamieszczeniu w treści wszystkich umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami przed 05.12.2005r. postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji.

Powyższe zmiany powinny zostać wprowadzone do treści umów w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Celem określenia na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym z wszystkimi konsumentami zawarte zostaną umowy, których treść w sposób wyczerpujący informować będzie o wszystkich elementach umowy wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę związanych z terminami wzajemnych rozliczeń oraz prawami i obowiązkami stron umowy.

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

**III.** Stosownie do treści art. 72 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Organ Antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów w/w ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 75 ustawy antymonopolowej, Organ Antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Postępowanie przeciwko Rejonowemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. Zawierciu w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I.1. i I.2. sentencji niniejszej decyzji uznał zasadność dwóch postawionych przedsiębiorcy zarzutów i stwierdził naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są dla Organu Antymonopolowego wydatki w wysokości 69 PLN związane z korespondencją ze skarżonym przedsiębiorcą. W związku z tym postanowiono obciążyć RPWiK Zawiercie kosztami przeprowadzonego postępowania w kwocie 69 PLN (słownie złotych: sześćdziesiąt dziewięć).

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 511010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Na postanowienie o kosztach zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 kodeksu postępowania cywilnego – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral