

# **DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH**

Katowice, dnia 23.03.2011r.

RKT-430-01/11/MI

## **DECYZJA Nr RKT – 02/2011**

Na podstawie art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- I. Stosownie do art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku **karę pieniężną** płatną do budżetu państwa w wysokości **9307 PLN** (słownie złotych: dziewięć tysięcy trzysta siedem), co stanowi równowartość **2350 euro** tj. **10 euro** za każdy z **235 dni** zwłoki w wykonaniu prawomocnej Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Nr RKT-30/2008 z dnia 01.08.2008r., trwającej od dnia 01.08.2010r. do dnia 23.03.2011r.
- II. Stosownie do art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 80 tej ustawy postanawia się obciążyć Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 25 PLN (słownie złotych: dwadzieścia pięć).

### **Uzasadnienie**

W dniu 01.08.2008r., w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „organem antymonopolowym”), wydana została Decyzja Nr RKT-30/2008 uznająca praktyki Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku (zwanego dalej „PWIK Rybnik” lub „Spółką”) za naruszające zbiorowe interesy konsumentów oraz nakazująca zaniechanie ich stosowania (dowód: karty nr 6-17 verte). W przedmiotowej Decyzji organ antymonopolowy działając na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów:

- w pkt I.1. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne zachowanie PWIK Rybnik polegające na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zamieszczono postanowienie przewidujące, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury*, które jest niezgodne z § 17 ust. 1 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) i nakazał zaniechanie jej stosowania;

- w pkt I.2. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne zachowanie PWiK Rybnik polegające na tym, iż w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami zamieszczone jest postanowienie przewidujące, że: *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze*, które jest niezgodne z § 17 ust. 1 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) i nakazał zaniechanie jej stosowania;
- w pkt I.3. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne zachowanie PWiK Rybnik polegające na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody, co jest niezgodne z 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.) i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Od Decyzji Nr RKT-30/2008 PWiK Rybnik złożyło odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które zostało oddalone wyrokiem z dnia 27 maja 2009r. sygn. akt XVII AmA 82/08 (dowód: karty nr 18-25 verte). Od powyższego orzeczenia Spółka wniosła apelację, która została oddalona przez Sąd Apelacyjny wyrokiem z dnia 14 maja 2010 r. sygn. akt VI AcA 1095/09 (dowód: karty nr 26-34 verte). Ponieważ wyroki sądu II instancji są prawomocne z chwilą ich ogłoszenia w dniu **14 maja 2010 r.** Decyzja Nr RKT-30/2008 stała się prawomocna.

Mając na względzie, że od daty uprawomocnienia się Decyzji upłynął okres umożliwiający podjęcie działań w celu realizacji nałożonych nią obowiązków organ antymonopolowy w dniu 1 grudnia 2010 r. postanowił wszcząć postępowanie wyjaśniające w sprawie ustalenia, czy decyzja została wykonana bądź, czy istnieją podstawy do wszczęcia postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W wyjaśnieniach złożonych organowi antymonopolowemu w trakcie kontroli wykonania Decyzji Nr RKT-30/2008 PWiK Rybnik wskazało, iż postanowienia umowne zakwestionowane w pkt I.1. i I.2. Decyzji nie obowiązują – odpowiednio – od grudnia 2007 roku i od marca 2007 roku, na potwierdzenie czego przedstawione zostały przykładowe umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarte po tych datach z konsumentami. Spółka wyjaśniła też, iż od grudnia 2007 r. obowiązuje następujący zapis regulujący kwestię terminu płatności za świadczone usługi: *1. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie: a) 14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku odbioru w miejscu zamieszkania Odbiorcy lub w siedzibie Przedsiębiorstwa w dniu wystawienia faktury, b) 21 dni od daty wystawienia faktury w przypadku dostarczenia w inny sposób niż wskazany w pkt 1 ppkt a* (dowód: karty nr 36-37, 43-44 verte, 65-66 verte).

Spółka podniosła również, że 21-dniowy termin płatności liczony od dnia wystawienia faktury – w świetle postanowień umowy o wykonanie usługi wydruku i konfekcjonowania przesyłek zawartej w dniu 01.04.2009r. z Poczta Polska (dowód: karty nr 45-47) oraz procedury przyjętej przez Poczta – gwarantuje dostarczenie faktury do klienta na 14 dni przed upływem

terminu płatności, co spełnia wymogi określone w § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf (...). Wskazała ponadto, że jej klienci mają możliwość skorzystania z oferty otrzymywania faktur w formie elektronicznej (e-faktury), które są pobierane od PWiK przez firmę realizującą proces podpisywania e-faktur (podpis elektroniczny), archiwizowania i dostarczania na adres e-mail klienta. W tym przypadku klient otrzymuje fakturę w ciągu 1 dnia od daty wystawienia (dowód: karta nr 37). Na potwierdzenie powyższych wyjaśnień PWiK Rybnik przedłożyło:

- przykładowe zestawienie faktur do wydruku i wysyłki przez Poczta Polską z dnia 03.11.2010r. wraz z potwierdzeniem wykonania usługi przez Poczta Polską w dniu 04.11.2010r. (dowód: karty nr 50-59);
- raport z liczby podpisanych oraz przesłanych dokumentów drogą elektroniczną (e-faktur) za okres od 01.11.2010r. do 30.11.2010r. (dowód: karty nr 60-63 verte);
- widok kontrolnego stanu dokumentów wysłanych do klienta drogą elektroniczną (dowód: karta nr 64).

Odnośnie pkt I.3. Decyzji Nr RKT-30/2008 PWiK Rybnik wyjaśniło, iż od września 2007 stosuje wzorzec umowy, w którym do postanowień mówiących o składaniu reklamacji dodano punkt 2, zgodnie z którym *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia*. Na potwierdzenie powyższego przedstawiona została przykładowa umowa zawarta w obrocie konsumenckim w oparciu o przedmiotowy wzorzec. Spółka wyjaśniła również, iż w trakcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zakończonego Decyzją Nr RKT-30/2008 wskazywała na *fakt zamieszczenia szczegółowej procedury reklamacyjnej w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który stanowi załącznik do umowy zawartej z konsumentem i jest również aktem prawa miejscowego* (dowód: karty nr 37-38, 67-68 verte).

W ocenie organu antymonopolowego poczynione w postępowaniu wyjaśniającym ustalenia pozwoliły powziąć podejrzenie, że Decyzja Nr RKT-30/2008 nie została przez PWiK Rybnik częściowo wykonana. Z zebranych w jego trakcie informacji i dokumentów wynika bowiem, iż Spółka nie wprowadziła do treści wykorzystywanych w obrocie konsumenckim wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zmian w pełni uwzględniających rozstrzygnięcie zawarte w ww. Decyzji. Nie podjęła również żadnych działań zmierzających do zmiany obowiązujących umów zawartych z konsumentami celem wyeliminowania z ich treści stwierdzonych naruszeń. W związku z tym Postanowieniem Nr 1 z dnia 13.01.2011r. wszczęte zostało z urzędu postępowanie w sprawie nałożenia na Spółkę kary pieniężnej z tytułu zwłoki w wykonaniu prawomocnej decyzji organu antymonopolowego (dowód: karty nr 1-2).

Postanowieniem Nr 2 z dnia 13.01.2011r. (dowód: karty nr 4-4verte), organ antymonopolowy działając na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu dokumenty uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego w sprawie ustalenia, czy Decyzja Nr RKT-30/2008 została wykonana, przeprowadzonego w okresie od dnia 01.12.2010r. do dnia 07.01.2011r. pod sygn. akt RKT-403-31/10/MI (dowód: karty nr 36-104).

W trakcie postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej PWiK Rybnik pismem z dnia 10.02.2011r. poinformowało, iż od dnia 04.02.2011r. podjęło szereg działań w celu przygotowania procesu wymiany umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w tym m.in. opracowanie nowych wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, które załączono do ww. pisma. Spółka zadeklarowała przeprowadzenie wymiany umów z wykorzystaniem nowo wprowadzonych wzorców w okresie od 1 marca do 31 maja 2011 r. (dowód: karty nr 164-165).

Pismem z dnia 28.02.2011r. PWiK Rybnik zostało zawiadomione o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu (dowód: karta nr 231), a w dniu 03.03.2011r.

osoby reprezentujące Spółkę zapoznały się z aktami sprawy (dowód: karta nr 233). Pismem z dnia 07.03.2011r. PWiK Rybnik złożyło dodatkowe wyjaśnienia w sprawie, przedstawiając dane dotyczące stanu zaawansowania procesu wymiany umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 245-258).

### **Organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.**

Niniejsza sprawa dotyczy wykonania prawomocnej Decyzji organu antymonopolowego Nr RKT-30/2008 z dnia 01.08.2008r., w której nakazano PWiK Rybnik zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stwierdzone naruszenia dotyczą posługiwania się przez Spółkę w umowach o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków bezprawnymi postanowieniami regulującymi termin płatności za pobrane usługi (pkt I.1. i I.2. Decyzji) oraz zaniechaniem zamieszczenia w ich treści postanowień dotyczących trybu postępowania reklamacyjnego oraz spoczywających na PWiK Rybnik obowiązków informacyjnych (pkt I.3. Decyzji). Przedmiotowa decyzja uprawomocniła się w dniu 14.05.2010r.

Organ antymonopolowy ustalił, że PWiK Rybnik na dzień 30.12.2010r. posiadało podpisane z konsumentami [...] umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. Umowy te zawarto z wykorzystaniem następujących wzorców umów, jakie Spółka stosowała w obrocie konsumenckim (dowód: karty nr 72-73):

#### **I. Wzorce umów stosowane w okresie od 01.01.2003r. do 31.12.2003r.**

<b>Rodzaj wzorca</b>	<b>Liczba zawartych i obowiązujących umów</b>	<b>Uwagi</b>
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków	[...]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze.</li> <li>▪ W umowach brak jest postanowień określających obowiązki PWiK w odniesieniu do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody</li> </ul>
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę	[...]	
Wzorzec umowy o odprowadzanie ścieków	[...]	

#### **II. Wzorce umów stosowane w okresie od 01.01.2004r. do 28.02.2007r.**

<b>Rodzaj wzorca</b>	<b>Liczba zawartych i obowiązujących umów</b>	<b>Uwagi</b>
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków	[...]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury</li> <li>▪ W umowach brak jest postanowień określających obowiązki PWiK w odniesieniu do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody</li> </ul>
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę	[...]	
Wzorzec umowy o odprowadzanie ścieków	[...]	

### III. Wzorce umów stosowane w okresie od 01.03.2007r. do 30.09.2007r.

Rodzaj wzorca	Liczba zawartych i obowiązujących umów	Uwagi
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków	[...]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury</li> </ul>
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę	[...]	<ul style="list-style-type: none"> <li>W umowach brak jest postanowień określających obowiązki PWiK w odniesieniu do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody</li> </ul>
Wzorzec umowy o odprowadzanie ścieków	[...]	

### IV. Wzorce umów stosowane w okresie od 01.10.2007r. do 30.11.2007r.

Rodzaj wzorca	Liczba zawartych i obowiązujących umów	Uwagi
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków	[...]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury</li> <li>Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że przedsiębiorstwo zobowiązuje się do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia (postanowienie to zamieszczono w kontekście zapisów informujących o prawie odbiorcy do uzyskania upustu jakościowego z tytułu nieodpowiednich parametrów dostarczanej wody)*.</li> <li>W umowach brak jest innych postanowień dotyczących trybu reklamacyjnego, jak również postanowień określających obowiązki PWiK odnośnie udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody</li> </ul>
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę	[...]	
Wzorzec umowy o odprowadzanie ścieków	[...]	

\* Pełny tekst postanowienia brzmi następująco *1. Odbiorca może domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości, potwierdzonej badaniem laboratorium Przedsiębiorstwa lub innego o udokumentowanym systemie jakości prowadzonych badań wody, zatwierdzonym przez właściwy organ Inspekcji Sanitarnej. 2. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia. 3. Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności za świadczone usługi* (podkreśloną czcionką zaznaczono postanowienie, którego nie zawierały poprzednio obowiązujące wzorce).

## V. Wzorce umów stosowane w okresie od 01.12.2007r. do 31.07.2010r.

Rodzaj wzorca	Liczba zawartych i obowiązujących umów	Uwagi
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków	[...]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzane ścieki w terminie: <ul style="list-style-type: none"> <li>– 14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku odbioru w miejscu zamieszkania Odbiorcy lub w siedzibie Przedsiębiorstwa w dniu wystawienia faktury;</li> <li>– 21 dni od daty wystawienia faktury w przypadku dostarczenia w inny sposób niż wskazany powyżej.</li> </ul> </li> <li>▪ Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że przedsiębiorstwo zobowiązuje się do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia (zamieszczone w kontekście zapisów informujących o prawie odbiorcy do uzyskania upustu jakościowego z tytułu nieodpowiednich parametrów dostarczanej wody).</li> <li>▪ W umowach brak jest innych postanowień dotyczących trybu reklamacyjnego, jak również postanowień określających obowiązki PWiK odnośnie udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody</li> </ul>
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę	[...]	
Wzorzec umowy o odprowadzanie ścieków	[...]	

## VI. Wzorce umów stosowane od 01.08.2010r. do 01.03.2011r.

Rodzaj wzorca	Liczba zawartych i obowiązujących umów	Uwagi
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków	[...]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzane ścieki w terminie: <ul style="list-style-type: none"> <li>– 14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku odbioru w miejscu zamieszkania Odbiorcy lub w siedzibie Przedsiębiorstwa w dniu wystawienia faktury;</li> <li>– 21 dni od daty wystawienia faktury w przypadku dostarczenia w inny sposób niż wskazany powyżej.</li> </ul> </li> <li>▪ Umowy zawierają postanowienie przewidujące, że przedsiębiorstwo zobowiązuje się do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia (zamieszczone w kontekście zapisów informujących o prawie odbiorcy do uzyskania upustu jakościowego z tytułu nieodpowiednich parametrów dostarczanej wody).</li> <li>▪ W umowach brak jest innych postanowień dotyczących trybu reklamacyjnego, jak również postanowień określających obowiązki PWiK odnośnie udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody</li> </ul>
Wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę	[...]	
Wzorzec umowy o odprowadzanie ścieków	[...]	

Jak wynika z powyższych zestawień, według stanu na dzień 30.12.2010r.:

- postanowienie przewidujące, że odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze zawarte było w [...] umowach z konsumentami,
- postanowienie przewidujące, iż odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury zawarte było w [...] umowach z konsumentami;
- postanowienie przewidujące, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzane ścieki w terminie:
  - 14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku odbioru w miejscu zamieszkania Odbiorcy lub w siedzibie Przedsiębiorstwa w dniu wystawienia faktury;
  - 21 dni od daty wystawienia faktury w przypadku dostarczenia w inny sposób niż wskazany powyżej,zawarte było w [...] umowach z konsumentami.
- w [...] umowach z konsumentami brak było jakichkolwiek postanowień określających obowiązki PWiK Rybnik w odniesieniu do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- w [...] umowach z konsumentami zamieszczono – w kontekście zapisów informujących o prawie odbiorcy do uzyskania upustu jakościowego z tytułu nieodpowiednich parametrów dostarczanej wody – postanowienie przewidujące, że PWiK Rybnik zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia. W przedmiotowych umowach nie zamieszczono jednocześnie żadnych innych postanowień informujących o trybie rozpatrywania reklamacji oraz obowiązkach informacyjnych PWiK Rybnik względem konsumentów.

W toku postępowania ustalono również, iż na obszarze działalności PWiK Rybnik obowiązują następujące *Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, o jakich mowa w art. 19 ust. 1 i 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę:

- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiący Załącznik do Uchwały Rady Miasta Rybnika Nr 655/XLI/2005 z dnia 28 grudnia 2005 r. ogłoszony w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego z dnia 24 lutego 2006r. (wszedł w życie w dniu 11 marca 2006r.) (dowód: karty nr 146-147);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiący Załącznik do Uchwały Rady Gminy Gaszowice Nr L/316/2006 z dnia 25 stycznia 2006 r. ogłoszony w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego z dnia 15 marca 2006r. (wszedł w życie w dniu 30 marca 2006r.) (dowód: karty nr 148-149);
- *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* stanowiący Załącznik do Uchwały Rady Gminy Jejkowice Nr XXXVI/181/2006 z dnia 15 lutego 2006 r. ogłoszony w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego z dnia 23 marca 2006r. (wszedł w życie w dniu 7 kwietnia 2006r.) (dowód: karty nr 150-151).

Do marca 2011 roku Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków nie stanowiły załączników do zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Spółka wyjaśniła, iż każdy klient miał możliwość zapoznania się z dokumentem Regulaminu, który jest dostępny w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej przedsiębiorstwa. Konsument mógł w każdej chwili otrzymać taki dokument na własność. Klient nie potwierdzał jednak w żaden sposób odbioru Regulaminu. (dowód: karta nr 71).

§ 22 i § 24 *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujących na terenie Gmin Rybnik i Gaszowice oraz § 21 i § 23 *Regulaminu* obowiązującego w gminie Jejkowice (zawarte w rozdziałach dotyczących *Sposobu postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług, a w szczególności sposobów załatwiania reklamacji i wymiany informacji*) przewidują, że:

- *Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, obowiązują następujące terminy udzielania informacji i odpowiedzi w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków:*
  - 1) *12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;*
  - 2) *7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń;*
  - 3) *14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.*
- *Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi. Reklamacje (...) wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listownie lub za pomocą poczty elektronicznej. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obowiązane jest do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.*

W toku postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej z tytułu zwłoki w wykonaniu Decyzji Nr RKT-30/2008 PWiK Rybnik w piśmie z dnia 10.02.2011r. poinformowało, iż od dnia 4 lutego 2011r. podjęło szereg działań zmierzających do realizacji nałożonych tą Decyzją obowiązków, w tym przeprowadzenia wymiany wstecz wszystkich umów zawartych z konsumentami. W tym celu:

- opracowano nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- wyznaczono i przeszkolono pracowników odpowiedzialnych za pisanie umów oraz wprowadzanie danych do systemu informatycznego;
- przygotowano stanowiska pracy dla ww. osób;
- wytypowano osoby podpisujące umowy w imieniu PWiK Rybnik oraz udzielono im stosownych pełnomocnictw;
- opracowano harmonogram pracy w celu skoordynowania takich działań, jak wprowadzanie danych do umowy, wydruk gotowej umowy, podpisywanie umów przez osoby umocowane, pakowanie i wysyłka umów.

Spółka przedstawiła przyjęte do stosowania wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Ustalono, iż w odniesieniu do konsumentów obowiązują:

- wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dla gospodarstw domowych oznaczony symbolem GD/WK/02/11 (dowód: karty nr 167-171)
- wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę dla gospodarstw domowych oznaczony symbolem GD/W/02/2011 (dowód: karty nr 172-176);
- wzorzec umowy o odprowadzanie ścieków dla gospodarstw domowych oznaczony symbolem GD/K/02/2011 (dowód: karty nr 177-181);
- wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dla osób korzystających z lokali mieszkalnych w budynkach wielolokalowych oznaczony symbolem LOK/I/WK/01/11 (dowód: karty nr 202-206);
- wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę dla osób korzystających z lokali mieszkalnych w budynkach wielolokalowych oznaczony symbolem LOK/I/W/01/11 (dowód: karty nr 207-211).



Ustalono, iż w treści wzorców oznaczonych symbolami GD/WK/02/11, GD/W/02/2011 i GD/K/02/2011 znajduje się następujące postanowienie regulujące termin płatności:

*Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie:*

- a) *14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku odbioru w miejscu zamieszkania Odbiorcy lub w siedzibie Przedsiębiorstwa w dniu wystawienia faktury,*
- b) *23 dni od daty wystawienia faktury w przypadku dostarczenia w inny sposób niż wskazany w pkt 1 ppkt a. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do dostarczenia do Klienta faktury najpóźniej 14 dni przed upływem terminu płatności.*

Z kolei w treści wzorców przeznaczonych dla osób korzystających z lokali mieszkalnych w budynkach wielolokalowych oznaczonych symbolami LOK/I/WK/01/11 i LOK/I/W/01/11 termin płatności został uregulowany w następujący sposób:

*Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę / dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 23 dni od daty wystawienia faktury. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do dostarczenia do Klienta faktury najpóźniej 14 dni przed upływem terminu płatności.*

Ustalono ponadto, że w treści przedstawionych wzorców umownych zawarte są następujące postanowienia dotyczące trybu załatwiania reklamacji:

1. *Reklamacje, skargi, żądania, zażalenia mogą być złożone osobiście lub w formie pisemnej (listownie lub za pomocą poczty elektronicznej).*
2. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia.*
3. *Odbiorca może domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości, potwierdzonej badaniem laboratorium Przedsiębiorstwa lub innego o udokumentowanym systemie jakości prowadzonych nadań wody, zatwierdzonym przez właściwy organ Inspekcji Sanitarnej.*
4. *Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji zostały zawarte w Rozdziale VII Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.*
5. *Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności za świadczone usługi.*

Integralną część wzorców stanowi obowiązujący regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który stanowi załącznik do zawieranych umów.

PWiK Rybnik zadeklarowało przeprowadzenie procesu wymiany umów z wykorzystaniem ww. wzorców w okresie od dnia 1 marca 2011 r. do dnia 31 maja 2011 r. Realizacja ww. procesu będzie obejmować:

- wprowadzenie danych do systemu informatycznego;
- drukowanie umów przez osoby do tego wytypowane;
- podpisywanie umów przez osoby do tego upoważnione;
- pakowanie umów;
- wysyłanie umów listem poleconym do klientów.

W toku postępowania PWiK Rybnik przedstawiło wyjaśnienia i dokumenty dotyczące stopnia zaawansowania procesu wymiany umów. Ustalono, że według stanu na dzień 07.03.2011r.:

- sporządzono [...] umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- do wysyłki pocztowej przekazano [...] umów;
- otrzymano potwierdzenie wysłania [...] umów.

Na potwierdzenie powyższych informacji Spółka przedłożyła:

- Zestawienie ilościowe przekazanych umów przekazanych do spakowania i nadania (dotyczące wysyłki nr 1 z dnia 24.02.2011r. i wysyłki nr 2 z dnia 03.03.2011r.) (dowód: karty nr 250-255);
- Wyciąg z pocztowej książki nadawczej z dnia 01.03.2011r., zgodnie z którą wysłano umowy o numerach od I/WK/000001/2011 do I/WK/004300/2011, z tego [...] umowy zawarte w tej numeracji zostaną wysłane podczas następnego wysyłki (dowód: karty nr 256-257).

Jak wynika z przedłożonej dokumentacji w pierwszej kolejności wymianie podlegają umowy dotyczące zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierane z konsumentami (oznaczone symbolem „I/WK”).

W toku przeprowadzonego postępowania PWiK Rybnik przedstawiło rachunek zysków i strat, z którego wynika, że w 2010 roku Spółka osiągnęła przychód ze sprzedaży w wysokości 64 444 796,62 PLN (dowód: karta nr 227).

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

Stosownie do art. 107 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów organ antymonopolowy może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości stanowiącej równowartość do 10 000 euro za każdy dzień zwłoki w wykonaniu decyzji wydanych między innymi na podstawie art. 26 tejże ustawy. Karę pieniężną, o której mowa powyżej nakłada się licząc od daty wskazanej w decyzji.

Kary pieniężne są podstawowym środkiem egzekucji prawomocnych decyzji organu antymonopolowego. Nakładanie kar ma na celu przymuszenie do wykonania przez przedsiębiorcę orzeczenia rozstrzygającego sprawę merytorycznie i skłonienie go do wykonania określonego w tym orzeczeniu obowiązku. Kary nakładane na podstawie art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów mogą być również nałożone już po wykonaniu decyzji, jeżeli stwierdzone zostanie, że nastąpiła zwłoka w realizacji nałożonych tą decyzją obowiązków. W orzecznictwie ugruntowane jest stanowisko, iż dopuszczalne jest nałożenie kary pieniężnej za niewykonanie decyzji, pomimo jej późniejszego wykonania. Tak więc kary pieniężne, o jakich mowa powyżej pełnią też funkcję represyjną.

Zarzut niewykonania decyzji może być postawiony przedsiębiorcy wówczas, gdy nie wykonał on ww. orzeczenia w całości lub części, a także w przypadku, gdy nie wykonał go w terminie. Orzeczenie, aby można było uznać, że zostało wykonane, musi być wykonane w całości, tylko wtedy bowiem doprowadza ono stan faktyczny (zachowania przedsiębiorców) do postulowanego stanu, nienaruszającego przepisów ustawy. Stopień wykonania orzeczenia wpływać może natomiast na wymiar kary, która określana może być w szeroko ustanowionych granicach ustawowych. Decyzja organu antymonopolowego powinna być również wykonana w terminie. W przypadku decyzji nakazujących zaniechanie stosowania określonych naruszeń, w których nie określa się terminu ich wykonania oznacza to, że decyzja powinna być wykonana niezwłocznie po uprawomocnieniu się. Wykonanie niezwłoczne nie oznacza, wykonania natychmiastowego, ale wykonanie bez zbędnej zwłoki. Termin wykonania decyzji powinien uwzględniać także czas niezbędny przedsiębiorcy do przygotowania się do spełnienia nałożonego obowiązku<sup>1</sup>. W dotychczasowym orzecznictwie uznano m.in., że decyzja organu antymonopolowego wykonana z półrocznym opóźnieniem od daty uprawomocnienia jest decyzją wykonaną „bardzo opieszale”<sup>2</sup>. W innych sprawach za okres wystarczający do wykonania decyzji Sąd Antymonopolowy uznał termin dwumiesięczny<sup>3</sup>. W jednej ze spraw SOKiK przyjął, że

<sup>1</sup> Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 19 listopada 1991 r. sygn. akt XVII Amr 13/91.

<sup>2</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 maja 2004 r. sygn. akt III SK 39/04.

<sup>3</sup> Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 25 czerwca 1992 r. sygn. akt XVII Amr 8/92; wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 11 marca 1998 r. sygn. akt XVII Ama 69/97.

przedsiębiorca mógł podjąć działania mające na celu wykonanie decyzji w ciągu miesiąca od daty otrzymania wyroku z uzasadnieniem<sup>4</sup>.

Należy podkreślić również, iż kary pieniężne za niewykonanie decyzji mogą być nakładane wówczas, gdy przedsiębiorcy można przypisać winę za ich niewykonanie. Nie zawsze bowiem niewykonanie decyzji uzależnione jest od woli przedsiębiorcy. Kara powinna być zatem nakładana jedynie w takim zakresie, w jakim odpowiada stopniowi winy adresata decyzji.

W niniejszej sprawie dla zastosowania normy prawnej wynikającej z art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest zatem rozważenie, czy PWiK Rybnik pozostaje w zwłoce w wykonaniu Decyzji Nr RKT-30/2008 tj. czy z własnej winy nie wykonuje, w całości lub części, nałożonych tą decyzją obowiązków, a także ustalenie okresu pozostawiania Spółki w zwłoce.

W pkt I Decyzji Nr RKT-30/2006 z dnia 01.08.2008r. organ antymonopolowy działając na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nałożył na PWiK Rybnik obowiązek zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy polegających na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ww. Spółka:

- posługuje się postanowieniem przewidującym, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, które jest niezgodne z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf (...);
- posługuje się postanowieniem przewidującym, że: Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, które jest niezgodne z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf (...);
- nie zamieściła pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody, co jest niezgodne z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Uprawnomocnienie się ww. Decyzji w dniu 14.05.2010r. spowodowało powstanie po stronie PWiK Rybnik obowiązku niezwłocznego dostosowania swojego zachowania do nakazów z niej wynikających.

Jak już podniesiono decyzja organu antymonopolowego, aby można było uznać ją za wykonaną, musi być wykonana w całości<sup>5</sup>. W orzecznictwie stwierdzono, że bezwzględny obowiązek adresata decyzji organu antymonopolowego lub wyroku SOKiK jest zastosowanie się do zakazu w nich sformułowanego. Obowiązek ten oznacza aktywność w wykonaniu tych orzeczeń oraz niebudzący wątpliwości efekt tej aktywności, nie tylko w odniesieniu do skutków stosowanej praktyki, ale także w odniesieniu do sytuacji obecnej i przyszłej<sup>6</sup>. Zatem do stwierdzenia, że przedsiębiorca uczynił zadość nakazowi zaniechania stosowania określonych praktyk niezbędna jest zmiana przez niego kwestionowanego działania, a także usunięcie skutków dotychczasowego naruszenia interesów konsumentów. Natomiast zakres wykonania

<sup>4</sup> Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 listopada 2003 r. sygn. akt XVII Ama 101/02.

<sup>5</sup> E. Modzelewska-Wąchal, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2002, s. 345; wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 marca 2005 r. sygn. akt XVII Ama 104/03; wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 11 grudnia 2001 r. sygn. akt XVII Ama 45/00.

<sup>6</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 22 czerwca 2007 r. sygn. akt VI ACa 8/07. Por. również: wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12 lutego 2001 r. sygn. akt XVII Ama 42/00.

orzeczenia (a także jego „jakość”) może być okolicznością braną pod uwagę przy ustalaniu wielkości kary.

W przypadku, gdy stwierdzone naruszenie polega – jak w rozpatrywanym przypadku – na zawieraniu umów o treści sprzecznej z prawem, zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów powinno polegać na umożliwieniu klientom, zarówno dotychczasowym, jak i przyszłym, zawarcia umów nieobejmujących zakwestionowanych uchybień. W celu wykonania nakazu zaniechania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów PWiK Rybnik powinno było:

- niezwłocznie po uprawomocnieniu się Decyzji Nr RKT-30/2008 – podjąć działania umożliwiające zawieranie z nowymi odbiorcami usług umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści zgodnej z wymogami określonymi w tej Decyzji;
- podjąć sukcesywne działania mające na celu zapewnienie wszystkim dotychczasowym klientom (konsumentom) zawarcie nowych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w brzmieniu uwzględniającym zastrzeżenia organu antymonopolowego (np. poprzez przedstawienie/doręczenie wszystkim konsumentom do podpisu nowych, wolnych od naruszeń umów bądź aneksów zmieniających warunki umów).

W celu wykonania Decyzji Nr RKT-30/2008 Spółka powinna była zatem podjąć działania polegające na zmianie stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, a także działania zmierzające do zmiany wszystkich umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami.

Analizując zachowania PWiK Rybnik zmierzające do wykonania **pkt I.1. i I.2. Decyzji Nr RKT-30/2008** należy wskazać, iż:

- w styczniu 2004 r. wycofano z obrotu wzorce umowne zawierające zapis przewidujący, że odbiorca dokonuje zapłaty za świadczone usługi w terminie określonym w fakturze;
  - w grudniu 2007 r. wycofano z obrotu wzorce umowne zawierające zapis przewidujący, że odbiorca dokonuje zapłaty za pobrane usługi w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury;
  - od grudnia 2007 r. do marca 2011 r. PWiK Rybnik posługiwało się w obrocie konsumenckim wzorcami umownymi, w których – w odniesieniu do terminu płatności – zawarte było postanowienie przewidujące, że faktura jest płatna w terminie 14 dni od daty jej wystawienia, w przypadku doręczenia faktury odbiorcy w miejscu zamieszkania lub siedzibie przedsiębiorcy, w dniu wystawienia, zaś razie doręczenia faktury w inny sposób niż wskazany powyżej, odbiorca obowiązany jest uiszczyć należność w terminie 21 dni od daty wystawienia faktury. PWiK Rybnik wyjaśniło przy tym, że przyjęte procedury związane z wysyłką faktur gwarantują doręczenie bądź wysłanie faktury na 14 dni przed datą płatności;
  - od lutym 2011 r. PWiK Rybnik wprowadziło do obrotu wzorce umowne zawierające postanowienia w następującym brzmieniu:
    - *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie:*
      - a) *14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku odbioru w miejscu zamieszkania Odbiorcy lub w siedzibie Przedsiębiorstwa w dniu wystawienia faktury,*
      - b) *23 dni od daty wystawienia faktury w przypadku dostarczenia w inny sposób niż wskazany w pkt 1 ppkt a. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do dostarczenia do Klienta faktury najpóźniej 14 dni przed upływem terminu płatności;*
- bądź
- *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę / dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 23 dni od daty wystawienia faktury. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do dostarczenia do Klienta faktury najpóźniej 14 dni przed upływem terminu płatności.*

- w lutym 2011 r. PWiK Rybnik rozpoczęło działania zmierzające do wymiany umów zawartych z konsumentami na umowy sporządzone z wykorzystaniem wzorców zawierających ww. postanowienia. Zakończenie procesu wymiany umów zaplanowano na koniec maja 2011 r.

W ocenie organu antymonopolowego powyższe okoliczności wskazują na to, iż zachowanie PWiK Rybnik – jakkolwiek zmierza do wykonania Decyzji Nr RKT-30/2008 – to nie przestało naruszać zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zawartego w tej Decyzji.

W uzasadnieniu powyższego należy wskazać, iż wycofanie z obrotu wzorców umownych zawierających postanowienia, o jakich mowa w pkt I.1. i I.2. Decyzji (co nastąpiło jeszcze przed dniem wydania Decyzji i zostało już w ocenione w treści jej uzasadnienia) nie doprowadziło do zaniechania stosowania stwierdzonych w tych punktach praktyk. Pomimo, iż ww. wzorce nie są stosowane przy zawieraniu umów z konsumentami od – odpowiednio – grudnia 2007 r. i stycznia 2004r. nadal obowiązuje bardzo duża liczba umów zawartych z ich wykorzystaniem, a tym samym obowiązuje zakwestionowane klauzule regulujące termin płatności za usługi w sposób sprzeczny z prawem i godzący w interesy najsłabszych uczestników rynku. Według stanu na dzień 30.12.2010r. zapis przewidujący, że odbiorca obowiązany jest uiszczyć należność za pobrane usługi w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury funkcjonował w [...] umowach zawartych przez PWiK Rybnik z konsumentami. Z kolei zapisem, zgodnie z którym odbiorca ma obowiązek dokonać zapłaty w terminie określonym w fakturze Spółka w ww. dacie posługiwała się w [...] obowiązujących umowach zawartych z konsumentami.

W dalszej kolejności podnieść należy, że wprowadzona do wzorców umownych w grudniu 2007 r. zmiana w zakresie postanowienia regulującego termin płatności również nie doprowadziła do wyeliminowania z treści zawieranych umów stwierdzonych uchybień. W ocenie organu antymonopolowego postanowienie, jakim PWiK Rybnik posługuje się w umowach zawartych z konsumentami po tej dacie również nosi cechy bezprawności i jedynie częściowo czyni zadość wymogom zawartym w Decyzji Nr RKT-30/2008. Oceniając zmodyfikowane postanowienie z punktu widzenia zgodności z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf (stosownie do którego *Odbiorca dokonuje zapłaty za pobraną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub doręczenia w inny sposób*) wskazać należy, iż ww. przepis nakłada na Spółkę obowiązek wysłania lub doręczenia faktury konsumentowi co najmniej 14 dni przed datą płatności. Zgodna z powołanym przepisem jest pierwsza część zmodyfikowanego zapisu tj. zastrzeżenie w umowach, że odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzane ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku jej odbioru w miejscu zamieszkania odbiorcy lub w siedzibie przedsiębiorstwa w dniu wystawienia. W tym przypadku termin wystawienia faktury pokrywa się z terminem jej doręczenia konsumentowi, co gwarantuje, że konsument otrzyma fakturę w terminie określonym w ww. przepisie rozporządzenia, tj. 14 dni przed datą płatności. W odniesieniu natomiast do postanowienia, stosownie do którego w przypadku dostarczenia faktury w inny sposób niż wskazany powyżej odbiorca dokonuje płatności za pobrane usługi w terminie 21 dni od daty wystawienia faktury, stwierdzić należy, iż w dalszym ciągu narusza ono § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf. Zapis w takim brzmieniu nie zapewnia, iż faktura zostanie wysłana lub doręczona konsumentowi w terminie 14 dni przed datą płatności wskazaną na rachunku. Spółka może w dalszym ciągu arbitralnie decydować o dacie wysłania (doręczenia) faktury konsumentowi, gdyż treść umowy nie nakłada na nią w przedmiotowym zakresie żadnych obowiązków. Podnieść należy, iż w wyroku z dnia 14 maja 2010r. sygn. akt ACa 1095/09 Sąd Apelacyjny wskazał, że zakwestionowane w pkt I.1. i I.2. Decyzji klauzule stoją w sprzeczności z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf, ponieważ nie gwarantują zachowania przez Spółkę czternastodniowego terminu do zapłaty od daty wysłania faktury lub dostarczenia w inny sposób. Zdaniem organu antymonopolowego gwarancji takiej nie daje również zmieniony w grudniu 2007 roku zapis wprowadzający 21-dniowy termin płatności

liczony od daty wystawienia rachunku. Przyjęcie takiego rozwiązania w dalszym ciągu wyłącznie w gestii Spółki pozostawia datę wysłania lub doręczenia faktury, co może się przełożyć na naruszenie interesów ekonomicznych konsumentów poprzez obciążenie ich odsetkami ustawowymi za opóźnienie w płatności. Omawiana klauzula, którą Spółka posługiwała się w umowach od dnia 01.12.2007r. zamieszczona była na dzień 30.12.2010r. w [...] obowiązujących umowach zawartych z konsumentami.

Bez znaczenia dla dokonanej oceny zachowania PWiK Rybnik pozostają zdaniem organu antymonopolowego kwestie związane z przyjętym trybem doręczenia faktur konsumentom, obowiązującymi w tym zakresie procedurami oraz warunkami umowy zawartej przez PWiK Rybnik z PPUP Poczta Polska w przedmiocie drukowania i konfekcjonowania przesyłek. Zgodnie z wyjaśnieniami PWiK Rybnik okoliczności powyższe gwarantują, iż zachowanie Spółki będzie zgodne z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf. Podnieść jednak należy, że deklarowane działania nie mogą skutecznie zastąpić obowiązku określonego w umowie zawartej z konsumentem. Jak bowiem wskazał Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 14 maja 2010r. sygn. akt VI ACa 1095/09, *oceny naruszenia zbiorowych interesów konsumentów należy (...) dokonywać również pod kątem możliwości zaistnienia danej praktyki*. W niniejszej sprawie, w sytuacji, gdy w umowie brak jest gwarancji doręczenia lub wysłania faktury w odpowiednim czasie wynikającym z przepisów prawa, to konsumenta obciążać będą konsekwencje możliwych uchybień w przedmiocie terminu doręczenia (wysłania) faktury powstałe z przyczyn leżących bądź to po stronie PWiK Rybnik, bądź też Poczty Polskiej.

W ocenie organu antymonopolowego dopiero wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, jakie Spółka wprowadziła do obrotu konsumenckiego w lutym 2011 r. zawierają – w zakresie dotyczącym terminu płatności – postanowienia zgodne z obowiązującymi przepisami, których nie sposób uznać za godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zastrzeżenie w umowach, iż odbiorca dokonuje płatności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku odbioru w miejscu zamieszkania Odbiorcy lub w siedzibie Przedsiębiorstwa w dniu wystawienia faktury stoi w zgodzie z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf, gdyż gwarantuje, że odbiorca otrzyma fakturę na 14 dni przed terminem płatności widniejącym na rachunku (odbiorca otrzymuje fakturę w tym samym dniu, w którym została ona wystawiona). Wątpliwości co do zgodności z ww. przepisem nie budzi również klauzula przewidująca, iż odbiorca dokonuje zapłaty w terminie 23 dni od daty wystawienia faktury w przypadku dostarczenia w inny sposób niż wskazany powyżej, przy czym przedsiębiorstwo zobowiązuje się do dostarczenia faktury klientowi najpóźniej 14 dni przed upływem terminu płatności. Powyższe zobowiązanie PWiK w oczywisty sposób gwarantuje, iż termin określony na fakturze nie będzie krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub doręczenia w inny sposób.

Od lutego 2011 r. Spółka posługuje się zatem w treści stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców postanowieniami dotyczącymi terminu płatności, których treść czyni zadość wymogom określonym w Decyzji Nr RKT-30/2008. Jak już podniesiono samo wprowadzenie do stosowania prawidłowych wzorców nie jest równoznaczne z wykonaniem obowiązków nałożonych w pkt I.1. i I.2. Decyzji w zakresie zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Aby stwierdzić, że zachowanie rynkowe przedsiębiorcy przestało naruszać zakaz określony w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest umożliwienie przez Spółkę jej odbiorcom zawarcia umów sporządzonych z wykorzystaniem nowo opracowanych wzorców. Wskazać należy, iż działania w powyższym zakresie polegające na wymianie „starych”, wadliwych umów PWiK Rybnik zainicjowało w lutym 2011 r., deklarując zakończenie tego procesu na koniec maja 2011 r. Zgodnie z przyjętym harmonogramem prac zaplanowano, iż w ww. okresie codziennie wysyłanych zostanie do odbiorców listami poleconymi [...] umów. Jak ustalono, według stanu na dzień 07.03.2011r. do wysyłki pocztowej przekazano [...] umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Otrzymało potwierdzenia wysłania konsumentom [...] umów (około [...] % wszystkich umów, których dotyczy wymiana).

Jakkolwiek zatem należy uznać, iż wprowadzenie do obrotu nowych wzorców umownych oraz przystąpienie do realizacji procesu wymiany umów na umowy sporządzone z wykorzystaniem tych wzorców zmierza do wykonania Decyzji Nr RKT-30/2008, to powyższe okoliczności nie pozwalają przyjąć, iż Decyzja ta została wykonana w całości. Pełne wykonanie Decyzji będzie możliwe do stwierdzenia dopiero po sfinalizowaniu zapoczątkowanej w lutym 2011 r. akcji wymiany umów. Skoro bowiem w zawartych i obowiązujących umowach Spółka w dalszym ciągu posługuje się klauzulami zakwestionowanymi w pkt I.1. i I.2. Decyzji Nr RKT-30/2008, brak jest podstaw do stwierdzenia, iż zaprzestała ona stwierdzonych w tych punktach Decyzji naruszeń.

W odniesieniu do wykonania przez PWiK Rybnik **pkt I.3. Decyzji Nr RKT-30/2008** ustalono, iż podjęte zostały następujące działania:

- W dniu 1 października 2007 r. Spółka wprowadziła do stosowania wzorce umowne, w których do postanowienia mówiącego o składaniu reklamacji w przedmiocie złej jakości wody dodano punkt 2 zobowiązujący Spółkę do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty jej zgłoszenia. Pełny tekst powołanej klauzuli brzmi następująco:
  1. *Odbiorca może domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości, potwierdzonej badaniem laboratorium Przedsiębiorstwa lub innego o udokumentowanym systemie jakości prowadzonych badań wody, zatwierdzonym przez właściwy organ Inspekcji Sanitarnej.*
  2. *Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia (punkt dodany w październiku 2007 r.).*
  3. *Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności za świadczone usługi.*
- Od lutego 2011 r. Spółka posługuje się w obrocie konsumenckim wzorcami umownymi zawierającymi następujące zapisy dotyczące trybu rozpatrywania reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji:
  - *Reklamacje, skargi, żądania, zażalenia mogą być złożone osobiście lub w formie pisemnej (listownie lub za pomocą poczty elektronicznej).*
  - *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia.*
  - *Odbiorca może domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości, potwierdzonej badaniem laboratorium Przedsiębiorstwa lub innego o udokumentowanym systemie jakości prowadzonych badań wody, zatwierdzonym przez właściwy organ Inspekcji Sanitarnej.*
  - *Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji zostały zawarte w Rozdziale VII Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.*
  - *Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności za świadczone usługi.*

Integralną część wzorców stanowi obowiązujący regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który stanowi załącznik do zawieranych umów.

- W lutym 2011 r. PWiK Rybnik rozpoczęło działania zmierzające do wymiany umów zawartych z konsumentami na umowy sporządzone z wykorzystaniem wzorców zawierających ww. postanowienia. Zakończenie procesu wymiany umów zaplanowano na koniec maja 2011 r.

W ocenie organu antymonopolowego podjęte dotychczas działania nie doprowadziły do zaniechania stosowania przez PWiK Rybnik praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonej w pkt I.3. Decyzji Nr RKT-30/2008. Niemniej jednak stwierdzić

należy, iż ww. punkt Decyzji został wykonany w części, zaś prowadzona z wykorzystaniem nowych wzorców umownych akcja wymiany umów zainicjowana w lutym 2011 r. zmierza do pełnego wykonania zawartego w tym punkcie nakazu.

Uzasadniając powyższe stanowisko należy w pierwszej kolejności wskazać, iż zmiana wprowadzona do umów w październiku 2007 r. nie doprowadziła do uzupełnienia treści umów zawieranych z konsumentami o wszystkie informacje, których brak zakwestionowano w pkt I.3. Decyzji Nr RKT-30/2008. Nie można wobec tego przyjąć, iż treść stosowanych po tej dacie wzorców i zawartych z ich wykorzystaniem umów (których liczba na dzień 30.12.2010r. wynosiła [...]) przestała naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wskazać należy, że postanowienie umowne przewidujące, iż termin na rozpatrzenie reklamacji wniesionej w związku z domaganiem się obniżenia należności z tytułu dostawy wody o nienależytej jakości powinien wynosić 14 dni od daty jej zgłoszenia tylko w częściowy sposób informuje konsumentów o kwestiach związanych z trybem postępowania reklamacyjnego wynikających z obowiązujących *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Brak jest w umowach informacji, iż skuteczna reklamacja może być złożona osobiście w formie pisemnej, listownie lub za pomocą poczty elektronicznej. Ponadto zamieszczona w umowach informacja o terminie rozpatrywania reklamacji ograniczona jest do przypadków dostawy wody o pogorszonej jakości. Nie można natomiast założyć, że wniesienie reklamacji dotyczyć będzie tylko takiej sytuacji. Źródłem roszczeń reklamacyjnych mogą być przykładowo takie okoliczności, jak błędny odczyt wodomierza, nieprawidłowości w działaniu wodomierza wymagające ekspertyzy, czy wysokość należności za pobrane usługi. Do treści umów zawieranych z konsumentami od października 2007r. nie wprowadzono również żadnych postanowień określających obowiązki Spółki odnośnie terminów i sposobów udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na telefoniczne i pisemne żądania, skargi i zażalenia w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków. Podkreślenia wymaga również, iż nie potwierdziły się wyjaśnienia PWiK Rybnik udzielone na etapie kontroli wykonania Decyzji przeprowadzonej w trybie postępowania wyjaśniającego RKT-403-31/10/MI, jakoby regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków regulujące sprawy związane z trybem postępowania reklamacyjnego oraz standardami udzielania odbiorcom informacji przez PWiK Rybnik, stanowiły załączniki do zawieranych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Zmiana dokonana w umowach w październiku 2007 r. nie była zatem wystarczająca do uznania, że omawiana praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów przestała być stosowana. Treść umów zawartych po tej dacie w dalszym ciągu nie spełnia bowiem wymogu udzielenia konsumentom pełnej i wyczerpującej informacji na temat praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług w przedmiocie trybu postępowania reklamacyjnego oraz obowiązków informacyjnych PWiK Rybnik. W wyroku z dnia 14 maja 2010r. sygn. Akt VI ACa 1095/09 Sąd Apelacyjny podniósł, iż zasady lojalności nakazują, aby umowy zawierane z konsumentami w możliwie najszerszy sposób informowały o przysługujących im prawach w zakresie dokonywania reklamacji w związku z nienależytym wykonaniem umowy, inaczej działanie takie może naruszać interesy konsumentów, powodować ich niedoinformowanie, a wręcz mieć znamiona wprowadzania w błąd. Postanowienia te mają istotne znaczenie dla klientów, albowiem wiążą się z zapewnieniem możliwości należytego dochodzenia przysługujących im praw. Zatem wraz z umową klienci powinni otrzymać komplet informacji na temat jej warunków, w tym w zakresie reklamacji i odpowiedzi na żądania, skargi i zażalenia. Odwołanie się w umowach do regulaminów zawartych w aktach prawa miejscowego nie spełnia wymogu określonego w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Dodatkowo stwierdzić należy, iż w obrocie nadal funkcjonuje bardzo duża liczba umów zawartych przez PWiK Rybnik z konsumentami z wykorzystaniem wzorców obowiązujących przed dniem 01.10.2007r. (według stanu na dzień 30.12.2010r. było to aż [...] umów). Ich treść pozostaje w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz z



art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, gdyż nie zawiera jakichkolwiek postanowień dotyczących trybu postępowania reklamacyjnego oraz określających standardy udzielania konsumentom odpowiedzi na wnoszone przez nich żądania udzielenia informacji, skargi i zażalenia.

W ocenie organu antymonopolowego dopiero wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, jakimi PWiK Rybnik posługuje się w obrocie z konsumentami od lutego 2011 r. w sposób kompleksowy regulują kwestie związane z rozpatrywaniem reklamacji i obowiązkami informacyjnymi PWiK Rybnik, co czyni treść tych wzorców zgodną z wymogami określonymi w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Umowy informują, w jakiej formie może być złożona reklamacja oraz w jakim terminie Spółka jest obowiązana ją rozpatrzyć. W odniesieniu do kwestii nieuregulowanych w umowie, jej treść odsyła ponadto do *Rozdziału VII Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (dotyczącego Sposobu postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług, a w szczególności sposobów załatwiania reklamacji i wymiany informacji)* stanowiącego załącznik do umów. Tym samym stwierdzić należy, iż umowy zawierane w oparciu o wzorce z lutego 2011 r. spełniają kryterium udzielenia konsumentom pełnej i wyczerpującej informacji na temat praw i obowiązków stron związanych z rozpatrywaniem reklamacji oraz udzielaniem odpowiedzi na wnoszone przez konsumentom skargi, zapytania i zażalenia.

Jednocześnie podkreślenia wymaga, iż fakt posługiwania się ww. wzorcami umownymi nie oznacza, iż zakwestionowana w pkt I.3. praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów przestała być stosowana, jeżeli w obrocie funkcjonuje w dalszym ciągu duża liczba umów zawierających stwierdzone uchybienia. Jak już podniesiono stwierdzenie zaniechania praktyki będzie możliwe po umożliwieniu wszystkim konsumentom zawarcia nowych umów w zmienionym brzmieniu. Działania w tym zakresie PWiK Rybnik rozpoczęło w lutym 2011 r. inicjując akcję wymiany umów na umowy sporządzone z wykorzystaniem nowo opracowanych wzorców, do których załącznik stanowi regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Zakończenie procesu wymiany zaplanowano zaś na 31 maja 2011 r. Do dnia 07.03.2011r. PWiK Rybnik dostarczyło konsumentom [...] umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków co stanowi około [...] % całości umów podlegających wymianie.

W tym stanie rzeczy należy wskazać, że na dzień wydania niniejszej decyzji PWiK Rybnik nie wykonało w pełni Decyzji Nr RKT-30/2008 (jakkolwiek podkreślenia wymaga, że zainicjowane zostały działania, które – według przyjętego harmonogramu – do końca maja 2011 r. doprowadzić mają do wyeliminowania stwierdzonych naruszeń z obrotu konsumenckiego). Dla zastosowania art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy w dalszej kolejności dowieść, iż taki stan rzeczy spowodowany jest okolicznościami, które obciążają PWiK Rybnik, a zatem, że Spółce można przypisać winę za niezrealizowanie nałożonych prawomocną decyzją obowiązków.

W powyższym kontekście podnieść należy, iż Decyzja Nr RKT-30/2008 została wydana w dniu 01.08.2008r., a uprawomocniła się w dniu 14.05.2010r. Już w 2004 i 2007 roku zostały natomiast dokonane zmiany we wzorcach umownych, które w ocenie PWiK Rybnik świadczyć mają o zaniechaniu stosowania zarzucanych naruszeń. Jeszcze przed dniem wydania Decyzji organ antymonopolowy posiadał zatem wiedzę na temat podjętych w powyższym zakresie działań; zostały one udokumentowane w materiale dowodowym zgromadzonym w toku prowadzonego przeciwko Spółce postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W efekcie, już w ww. orzeczeniu organ antymonopolowy odniósł się do zachowań PWiK Rybnik w zakresie dotyczącym wprowadzenia we wzorcach umów opisanych zmian, wskazując, iż są one niewystarczające do uznania, iż Spółka zaniechała stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W Decyzji podkreślono również, iż dopóki Spółka nie podejmie działań zmierzających do zawarcia z dotychczasowymi odbiorcami

nowych, wolnych od naruszeń umów, dopóty brak będzie podstaw do uznania, iż jej zachowanie przestało stać w sprzeczności z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Podkreślenia wymaga, że analizowany w niniejszej sprawie stan faktyczny w zasadniczych dla sprawy kwestiach nie uległ zmianie od momentu wydania przez organ antymonopolowy decyzji Nr RKT-30/2008 do lutego 2011 r. (kiedy to wprowadzono do stosowania wolne od naruszeń wzorce oraz przystąpiono do wymiany wadliwych umów).

Nie ulega wątpliwości, że lektura Decyzji powinna była doprowadzić PWiK Rybnik do wniosku, iż dla zaprzestania stosowania na rynku stwierdzonych naruszeń konieczne jest podjęcie dalszych kroków, zarówno jeżeli chodzi o zmianę stosowanych wzorców umów, jak i zmianę „wstecz” umów już obowiązujących. Po zapoznaniu się z uzasadnieniem Decyzji Spółka miała bowiem pełną świadomość, z jakich względów i w jakim zakresie poczynione zmiany są niewystarczające dla uznania, iż stwierdzone praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów nie są dłużej stosowane. Powyższe znalazło odzwierciedlenie w brzmieniu sentencji Decyzji, w którym nakazano Spółce zaniechania stosowania stwierdzonych praktyk. PWiK Rybnik po uprawomocnieniu się Decyzji przez ponad 7 miesięcy utrzymywało jednak zakwestionowany w jej treści stan, nie zmieniając ani wzorców umownych, ani nie podejmując kroków zmierzających do zmiany już zawartych umów z konsumentami.

Nie sposób wskazać przy tym żadnych przeszkód, które w sposób obiektywny uniemożliwiłyby PWiK Rybnik tak wprowadzenie do obrotu konsumenckiego nowych wzorców umów niezwłocznie po uprawomocnieniu się Decyzji, jak i podjęcie sukcesywnych działań zmierzających do zmiany „starych” umów. Modyfikacja wzorców w sposób uwzględniający wymagania organu antymonopolowego nie jest w ocenie organu antymonopolowego zabiegiem skomplikowanym i wymagającym dużych nakładów pracy zarówno pod względem technicznym, jak też merytorycznym. Świadczy o tym chociażby okoliczność, iż prawidłowo poprawione wzorce umowne Spółka przedłożyła organowi antymonopolowemu niecały miesiąc po wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej z tytułu zwłoki w wykonaniu Decyzji Nr RKT-30/2008. Również podjęcie działań w celu wprowadzenia analogicznych zmian do umów obowiązujących – jakkolwiek stanowi operację czasochłonną i niełatwą logistycznie z uwagi na dużą liczbę konsumentów korzystających z usług Spółki – nie było niemożliwe do przeprowadzenia, a przynajmniej zainicjowania w okresie, jaki upłynął od dnia uprawomocnienia się Decyzji. Zważyć trzeba, iż po wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej, Spółka była w stanie w stosunkowo krótkim czasie podjąć szereg działań przygotowujących proces wymiany starych umów. W piśmie z dnia 10.02.2011 r. PWiK Rybnik poinformowało, iż w okresie od dnia 04.02.2011 r. (a więc w przeciągu jednego tygodnia) zdołano opracować nowe wzorce umowne, wyznaczono i przeszkolono pracowników odpowiedzialnych za pisanie umów oraz wprowadzanie danych do systemu informatycznego, przygotowano stanowiska pracy dla ww. osób, wytypowano osoby podpisujące umowy w imieniu Spółki oraz udzielono im stosownych pełnomocnictw, opracowano harmonogram pracy w celu skoordynowania takich działań, jak wprowadzanie danych do umów, wydruk gotowych umów, podpisywanie umów przez osoby umocowane, pakowanie i wysyłka umów. Biorąc pod uwagę okoliczność, iż Spółka zaplanowała przeprowadzenie wymiany w terminie od dnia 1 marca do dnia 31 maja 2011 r. (a więc w okresie 3 miesięcy) nie sposób nie uznać, iż dysponowała dotychczas wystarczająco długim okresem, aby doprowadzić do zaniechania stosowania stwierdzonych w stosunku do niej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zważyć należy, iż od momentu uprawomocnienia się Decyzji Nr RKT-30/2008 (co nastąpiło dnia 14 maja 2010 r.) do dnia wszczęcia postępowania w sprawie kontroli wykonania tej Decyzji (1 grudnia 2010 r.) upłynęło niemal 7 miesięcy.

Zgromadzony w toku niniejszego postępowania materiał dowodowy wskazuje zatem na to, że PWiK Rybnik dopuściło się nieuzasadnionej zwłoki w wykonaniu Decyzji Nr RKT-30/2008 zarówno jeżeli chodzi o gotowość do zawierania umów o treści dostosowanej do ww. Decyzji z nowymi odbiorcami, jak również jeżeli chodzi o zmianę „wstecz” umów zawartych z

konsumentami. W ocenie organu antymonopolowego zwłoka ta obejmuje okres od dnia 01.08.2010r. do dnia wydania niniejszej decyzji, albowiem na dzień jej wydania brak jest podstaw do uznania, iż Decyzja Nr RKT-30/2008 została wykonana w całości.

Ustalając początek okresu pozostawania przez Spółkę w zwłoce w wykonaniu Decyzji organ antymonopolowy uwzględnił, iż dnia 01.08.2010r. PWiK Rybnik wprowadziło do obrotu, w tym do obrotu konsumenckiego nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. Miało to miejsce 2,5 miesiąca po uprawomocnieniu się Decyzji Nr RKT-30/2008, co było okresem wystarczającym, aby zapoznać się szczegółowo z treścią uzasadnienia Decyzji i zapadłych w niniejszej sprawie wyroków sądowych, dokonać ich analizy oraz podjąć decyzję, co do tego, jakie zmiany powinny być wprowadzone do treści umów, nawet uwzględniając konieczność uzyskania pomocy prawnej, czy też biorąc pod uwagę ewentualne procedury wewnętrzne konieczne do zatwierdzenia nowych wzorców, jak również przygotowania niezbędne do rozpoczęcia wymiany umów. Wprowadzenie zmian wynikających z obowiązków nałożonych na Spółkę Decyzją Nr RKT-30/2008 przy okazji opracowywania nowych wzorców umownych wydawałoby się zabiegiem naturalnym, jeżeli uwzględnić, iż miało to miejsce w niedługim czasie po uprawomocnieniu się Decyzji. Skoro Spółka i tak podjęła działania celem zmiany obowiązujących wzorców, to przy dołożeniu minimum staranności mogła uczynić to w sposób kompleksowy z uwzględnieniem nakazu sformułowanego w Decyzji Nr RKT-30/2008, podejmując jednocześnie działania celem przygotowania procesu wymiany umów zawierających stwierdzone naruszenia.

A zatem zwłoka w wykonaniu ww. decyzji obejmująca okres **od dnia 01.08.2010r. do dnia 23.03.2011r.** (dnia wydania niniejszej decyzji) wynosi ogółem **235 dni** i za ten okres uzasadnione jest nałożenie na PWiK Rybnik kary pieniężnej określonej w art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak już podniesiono, art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że organ antymonopolowy może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości stanowiącej równowartość do 10 000 euro za każdy dzień zwłoki w wykonaniu decyzji nakazujących zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów; karę pieniężną nakłada się licząc od daty wskazanej w decyzji. Ponadto zgodnie z art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przy ustalaniu kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Ustalając wymiar kary pieniężnej organ antymonopolowy wziął pod uwagę, że uchylanie się przez PWiK Rybnik od obowiązku wykonania Decyzji Nr RKT-30/2008 dotyczyło zarówno zaniechania wprowadzenia do obrotu, niezwłocznie po uprawomocnieniu się decyzji, nowych zmienionych wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jak i zaniechania przeprowadzenia działań celem zmiany „wstecz” umów obowiązujących w obrocie konsumenckim. Po uprawomocnieniu się Decyzji Nr RKT-30/2008 Spółka aż do lutego 2011 r. (a więc przez okres ponad 8 miesięcy) nie podjęła żadnych działań celem dostosowania swojego zachowania rynkowego do zawartych w ww. orzeczeniu nakazów. Jeszcze przed wydaniem ww. orzeczenia Spółka wprowadziła wprawdzie do stosowanych wzorców umownych pewne zmiany, jednakże w niedostatecznym stopniu uwzględniały one zarzuty organu antymonopolowego (co podkreślono już w Decyzji Nr RKT030/2008) i tylko w niewielkim stopniu doprowadziły stan faktyczny do postulowanego w orzeczeniu organu antymonopolowego. Dopiero od lutego 2011 r. Spółka stosuje zgodnie z wymogami Decyzji Nr RKT-30/2008 wzorce umowne i przystąpiła do zmiany wstecz umów zawartych z wykorzystaniem wzorców poprzednio obowiązujących. Podjęte działania w zakresie wymiany umów zmierzają do zaprzestania stosowania stwierdzonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (zgodnie z harmonogramem ma to nastąpić z końcem maja 2011 r.), jednakże na dzień wydania niniejszej

decyzji brak jest podstaw do uznania, że zachowanie rynkowe przedsiębiorcy przestało naruszać zakaz, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Według stanu na dzień 07.03.2011r. około [...] % konsumentów otrzymało do podpisu nowe umowy, a zatem w obrocie funkcjonuje nadal duża liczba umów zawierających zakwestionowane naruszenia.

Na wysokość kary pieniężnej wpływa również fakt, iż zaniechanie podjęcia przez PWiK Rybnik działań zmierzających do zaprzestania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów skutkuje znacznym stopniem zagrożenia interesu publicznoprawnego, co wyraża się w powszechnym charakterze stosowanych praktyk. W przedmiotowej sprawie niezastosowanie się przez Spółkę bez zbędnej zwłoki do nakazu zaniechania stosowania praktyk godzących w zbiorowe interesy konsumentów oznacza, iż mimo uprawomocnienia się Decyzji Nr RKT-30/2008, nie zmieniła się sytuacja potencjalnych i dotychczasowych klientów Spółki. Do lutego 2011 r. PWiK Rybnik posługiwało się wzorcami umownymi o treści sprzecznej z prawem oddziałując w ten sposób negatywnie na wynikające z przepisów uprawnienia i obowiązki stron kontraktu. Nie podjęło również w tym czasie żadnych kroków mających na celu zmianę obowiązujących umów zawierających stwierdzone uchybienia.

Organ antymonopolowy zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została istotnie osłabiona. Umowy, jakie Spółka zawarła do lutego 2011 r. zawierają niezgodne z prawem unormowania dotyczące terminu płatności za usługi. Konsekwencją posługiwania się w treści zawieranych umów takimi postanowieniami jest możliwość niewypełnienia przez Spółkę obowiązku doręczenia lub wysłania faktury konsumentowi 14 dni przed datą płatności widniejącą na rachunku. W efekcie konsumenci mogą nie być w stanie wywiązać się z obowiązku płatności na rzecz dostawcy. Godzi to w ich interesy ekonomiczne, gdyż na skutek opóźnienia w płatności mogą zostać obciążeni odsetkami.

W rezultacie stosowania zakwestionowanych praktyk zagrożone są również prawne interesy konsumentów. W oparciu o treść umów nie są oni w stanie ustalić, jaki termin płatności – zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa – przysługuje im na uregulowanie należności oraz jakie obowiązki ciążyą na dostawcy usług, jeżeli chodzi o datę wysłania (doręczenia) faktury. Nie otrzymują również za pośrednictwem umowy pełnej i wyczerpującej informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego oraz standardów udzielania przez dostawcę odpowiedzi na skargi, zażalenia i zapytania. Takie braki w umowach pozbawiają konsumentów wiedzy koniecznej do w pełni czynnego i świadomego uczestniczenia w obrocie gospodarczym, dochodzenia swoich praw i wykonywania swoich obowiązków. Posiadając niepełną wiedzę odnośnie powyższych kwestii konsumenci mogą nie egzekwować od PWiK Rybnik zachowań, które na profesjonalistycznie wymuszają przepisy rozporządzenia w sprawie określania taryf oraz postanowienia regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Ustalając wymiar kary organ antymonopolowy wziął również pod uwagę zmieniający się na przestrzeni czasu stopień niewykonywania Decyzji Nr RKT-30/2008. Uwzględniono zatem, iż we wzorcach umownych oraz części zawartych umów wprowadzono jeszcze przed wydaniem Decyzji Nr RKT-30/2008 postanowienia realizujące w pewnym stopniu nakaz zaniechania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zważono jednak, że wprowadzone do umów postanowienie dotyczące terminu płatności jedynie częściowo pozostaje w zgodzie z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf. Podobnie zapis określający termin na rozpoznanie reklamacji z tytułu dostawy wody o nieodpowiedniej jakości w sposób wybiórczy i niepełny informuje konsumentów o trybie postępowania reklamacyjnego oraz zasadach związanych z udzielaniem konsumentom odpowiedzi na wnoszone zapytania. Organ antymonopolowy wziął pod uwagę, iż nie dość, że zmiany te były niewystarczające, aby uznać, że eliminowały one stwierdzone naruszenia, to nie dotyczyły wszystkich umów zawartych przez PWiK Rybnik z konsumentami.

W powyższym kontekście organ antymonopolowy uwzględnił również, iż od lutego 2011 r. Spółka stosuje w obrocie konsumenckim nowe wzorce umowne, które zawierają zgodne z obowiązującym prawem postanowienia regulujące termin płatności, a także zawierają pełną i wyczerpującą informację na temat praw i obowiązków stron umowy w odniesieniu do trybu załatwiania reklamacji oraz standardów i terminów udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia. Wzięto również pod uwagę okoliczność, iż PWiK Rybnik rozpoczęło proces wymiany wadliwych umów na umowy sporządzone z wykorzystaniem ww. wzorców, a do dnia 07.03.2011r. doręczyło konsumentom [...] nowych umów. Docenić należy przy tym, iż działania w powyższym zakresie zostały podjęte stosunkowo sprawnie. Niecały miesiąc po wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej Spółka opracowała nowe, zmienione wzorce umów oraz przygotowała proces wymiany umów, który – z uwagi na bardzo dużą liczbę umów podlegających wymianie (ponad [...]) – uznać należy za trudny organizacyjnie i logistycznie. Na uznanie zasługuje również okoliczność, iż prace związane z wymianą umów, zgodnie z przyjętym harmonogramem, Spółka zamierza zakończyć do dnia 31 maja 2011 r., a więc w przeciągu 3 miesięcy. Nie sposób jednak pominąć faktu, iż mobilizację Spółki co do podjęcia powyższych działań celem wykonania Decyzji Nr RKT-30/2008 łączyć należy z faktem zagrożenia nałożeniem kary pieniężnej na podstawie art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustalając wysokość nałożonej kary organ antymonopolowy wziął także pod uwagę stopień zawinienia PWiK Rybnik. Zważono, że od dnia uprawomocnienia się Decyzji Nr RKT-30/2008 do lutego 2011 r. (a więc przez okres ponad 8 miesięcy) Spółka nie podjęła żadnych działań celem zmiany zakwestionowanych zachowań. Spółka zdawała sobie przy tym sprawę, że modyfikacje dokonane w treści wzorców w 2007 r. są niewystarczające, aby uznać, że jej zachowanie rynkowe przestało naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jej całkowicie bierna postawa dowodzi jednak, iż zignorowała sformułowane przez organ antymonopolowy nakazy. Okoliczności sprawy dowodzą, iż niewykonanie przez PWiK Rybnik Decyzji cechuje umyślność działania i pełna świadomość co do nielegalności swoich zachowań rynkowych. Podjęcie kroków celem wykonania Decyzji organu antymonopolowego (opracowanie nowych wzorców i przygotowanie procesu wymiany umów) nastąpiło przy tym dopiero po wszczęciu przez organ antymonopolowy postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej.

Nakładając na Spółkę karę pieniężną organ antymonopolowy uwzględnił też, kierując się przesłankami określonymi w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, że PWiK Rybnik dopuściło się wcześniej naruszenia przepisów przedmiotowej ustawy. Poza Decyzją Nr RKT-30/2008 wydana została Decyzja Nr RKT-29/2008 z dnia 01.08.2008r., w której stwierdzono stosowanie przez Spółkę praktyk ograniczających konkurencję określonych w art. 9 ust. 1 art. 9 ust. 2 pkt 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Powyższa decyzja, w której na PWiK Rybnik nałożono karę pieniężną w wysokości 50 000 PLN, uprawomocniła się w dniu 07.05.2010r. Niniejsza decyzja jest zatem już trzecią decyzją stwierdzającą naruszenie przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Biorąc pod uwagę przedstawione powyżej okoliczności organ antymonopolowy postanowił nałożyć na Gminę karę pieniężną stanowiącą równowartość **2350 euro**, tj. 10 euro za każdy z 235 dni zwłoki w wykonaniu prawomocnej Decyzji Nr RKT-30/2008. Zgodnie z art. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wartość euro, o której mowa w przepisach ustawy, podlega przeliczeniu na złote według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary. Wartość euro została zatem przeliczona na złote według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2010 r., zgodnie z którym kurs euro wynosił 3,9603 zł<sup>7</sup>. W związku z tym wysokość nałożonej na przedsiębiorcę kary pieniężnej przewidzianej w art.

<sup>7</sup> <http://www.nbp.pl/home.aspx?c=/ascx/archa.ascx>

107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustalona jako iloczyn liczby dni niewykonania decyzji, stawki dziennej za zwłokę w jej wykonaniu oraz wartości euro określonej zgodnie z art. 5 tejże ustawy, wynosi w zaokrągleniu do pełnych złotych **9307 PLN** (słownie złotych: dziewięć tysięcy trzysta siedem).

Organ antymonopolowy uznał, że nałożona kara, stanowiąca 1% maksymalnego wymiaru kary określonego w art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest adekwatna zarówno do stwierdzonych przewinień, jak i możliwości finansowych PWiK Rybnik. Zważył także, że nałożona kara powinna służyć podkreśleniu naganności ocenianego w toku niniejszego postępowania zachowania polegającego na zawinionym przez Spółkę niewykonywaniu decyzji organu antymonopolowego. Wymierzona kara pełnić ma zatem funkcję represyjną jako sankcja za niedostosowanie się do obowiązków wynikających z prawomocnego orzeczenia nakazującego zaniechanie stosowania praktyk godzących w zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie karze należy przypisać funkcję prewencyjną, gdyż jej nałożenie ma przeciwdziałać wystąpieniu podobnych do opisanych w niniejszej decyzji uchybień w przyszłości.

Wysokość nałożonej kary uwzględnia także wysokość przychodu uzyskanego przez PWiK Rybnik w 2010r. Jakkolwiek ustawodawca nie uzależnia wysokości kary pieniężnej za zwłokę w wykonaniu decyzji od wysokości przychodu przedsiębiorcy, organ antymonopolowy uznał, że nakładana kara pieniężna prawidłowo spełni przypisywane jej cele, gdy będzie uwzględniał potencjał ekonomiczny adresata decyzji.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt I 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.

**II.** 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 ww. ustawy, organ antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przy tym, co należy rozumieć pod pojęciem „kosztów postępowania”. W związku z powyższym odwołano się w tym względzie – zgodnie z art. 83 tej ustawy – do art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, który do kosztów postępowania zalicza między innymi koszty doręczania stronom pism urzędowych.

W punkcie I niniejszej decyzji organ antymonopolowy w wyniku przeprowadzonego przeciwko PWiK Rybnik postępowania stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez dopuszczenie się zwłoki w wykonaniu Decyzji Nr RKT-30/2008 z dnia 01.08.2008r., co stanowi podstawę do nałożenia na Spółkę przewidzianej w tym przepisie kary pieniężnej. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwalająca na obciążenie PWiK Rybnik kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla organu antymonopolowego wydatki w kwocie 25 PLN związane z doręczaniem uczestnikowi postępowania pism urzędowych

W związku z tym postanowiono obciążyć PWiK Rybnik kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej z tytułu zwłoki w wykonaniu Decyzji Nr RKT-30/2008 w wysokości 25 PLN (słownie złotych: dwadzieścia pięć).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II 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. 479<sup>28</sup> § 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 II niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 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 niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury  
Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów w Katowicach

Maciej Fragsztajn