

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 02.12.2005r.

RKT-61-71/05/MI

DECYZJA Nr RKT – 62/2005

I. Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 i Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891 i Nr 96, poz. 959; Dz.U. z 2005r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 184, poz. 1539) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu w dniu 10.06.2005r. i rozszerzonego z urzędu w dniu 13.09.2005r. postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o., 47-300 Krapkowice, ul. Bronisława Czecha 1,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 23a ust. 1 tejsze ustawy, **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** bezprawne działania Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Krapkowicach polegające na zawieraniu z konsumentami *Umów o dostawę wody i odbiór ścieków, Umów o dostawę wody oraz Umów o odbiór ścieków*, których treści stoją w sprzeczności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2001r. Nr 72, poz. 747 ze zm.) w ten sposób, że:

1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejsze ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym:
 - terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,
 - obowiązków przedsiębiorstwa na wypadek odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę,
2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 6 tejsze ustawy nie określają wszystkich postanowień dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy tj. sytuacji uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez odbiorcę,
3. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 tejsze ustawy, stanowiącym o wymogu informowania o sposobie i terminach wzajemnych rozliczeń, nie określają okresu obrachunkowego, trybu postępowania na wypadek zgłoszenia przez konsumenta zastrzeżeń do wysokości faktury oraz sposobów i terminów zwrotu uiszczonych przez konsumenta nadpłaty,

i nakazuje się zaniechania ich stosowania.

II. Na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 i Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891 i Nr 96, poz. 959; Dz.U. z 2005r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 184, poz. 1539) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu w dniu 10.06.2005r. i rozszerzonego z urzędu w dniu 13.09.2005r. postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o., 47-300 Krapkowice, ul. Bronisława Czecha 1,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

określa się Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Krapkowicach **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** w celu zapewnienia wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, polegające na zamieszczeniu w treści zarówno nowo zawieranych, jak i wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami *Umów o dostawę wody i odbiór ścieków, Umów o dostawę wody oraz Umów o odbiór ścieków* zapisów zawierających wskazane w treści niniejszej decyzji informacje, o których mowa w art. 6 ust. 3 pkt 2, 3 i 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zm.) – niezwłocznie po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji w przypadku umów nowo zawieranych, zaś w przypadku umów zawartych i wykonywanych – w terminie 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

III. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 i Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891 i Nr 96, poz. 959; Dz.U. z 2005r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 184, poz. 1539) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu w dniu 10.06.2005r. i rozszerzonego z urzędu w dniu 13.09.2005r. postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o., 47-300 Krapkowice, ul. Bronisława Czecha 1,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się obciążyć Wodociągi i Kanalizację Sp. z o.o. z siedzibą w Krapkowicach kosztami przedmiotowego postępowania i zobowiązać w/w przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 58 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt osiem).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Organem Antymonopolowym”) przeprowadzone zostało z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Krapkowicach (zwane dalej „WiK Krapkowice”) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej też dalej „ustawą antymonopolową”). W toku postępowania poddano analizie pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami prawa treść zawieranych przez WiK Krapkowice w obrocie konsumenckim umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. W jej wyniku Organ Antymonopolowy powziął uzasadnione podejrzenie, iż przedsiębiorca może naruszać zakaz, o którym mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ponieważ w/w umowy nie zawierają wszystkich postanowień wynikających z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zm.). Z uwagi na powyższe, w dniu 10.06.2005r. Postanowieniem nr 1 (karta nr 1) zostało wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z podejrzeniem podejmowania przez WiK Krapkowice bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na zawieraniu w obrocie z konsumentami *umów o dostawę wody i odbiór ścieków, umów o dostawę wody oraz umów o odbiór ścieków*, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków w ten sposób, że:

- 1) wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym:
 - terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,
 - obowiązków przedsiębiorstwa na wypadek odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę,

- 2) wbrew art. 6 ust. 3 pkt 6 tejże ustawy nie określają wszystkich postanowień dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy tj. sytuacji uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez odbiorcę.

W toku postępowania, w efekcie dalszej analizy treści zawieranych przez skarżonego przedsiębiorcę w obrocie konsumenckim umów, zaszła konieczność rozszerzenia zakresu przedmiotowego niniejszego postępowania, co nastąpiło w dniu 13.09.2005r. (karta nr 85). Przedsiębiorcy postawiony został zarzut naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej poprzez podejmowanie bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wyrażających się w zawieraniu z konsumentami *Umów o dostawę wody i odbiór ścieków, Umów o dostawę wody oraz Umów o odbiór ścieków*, których treści mogą stać w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, ponieważ wbrew temu przepisowi, stanowiącemu o wymogu informowania konsumentów o sposobie i terminach wzajemnych rozliczeń, nie określają okresu obrachunkowego, trybu postępowania na wypadek zgłoszenia przez konsumenta zastrzeżeń do wysokości faktury oraz sposobów i terminów zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty.

Ustosunkowując się do postawionych zarzutów oraz w pismach kierowanych do Organu Antymonopolowego w toku postępowania, WiK Krapkowice podnosiło, co następuje.

Przedsiębiorstwo wskazało między innymi, że długość okresów obrachunkowych ustalana jest w drodze porozumienia z klientem, zaś w praktyce przedsiębiorstwo stosuje 3 – miesięczne okresy obrachunkowe dla gospodarstw domowych i 1 – miesięczne dla przedsiębiorstw i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą. Przedsiębiorstwo podało również, że w przypadku gospodarstw domowych, w indywidualnych przypadkach, na życzenie klienta rozliczenie następuje co miesiąc lub w dowolnym czasie po podaniu przez odbiorcę usług aktualnego stanu wodomierza. Uzgodnienia w zakresie ustalania okresu rozrachunkowego odbywają się w formie ustnej w momencie podpisania umowy. Nie sporządza się na tę okoliczność żadnego dokumentu (karty nr 40-41, 87).

Opisując tryb zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty przedsiębiorstwo podniosło, że dzięki zastosowaniu systemu fakturowania usług przy pomocy komputerów PSION, pojęcie nadpłaty w przedsiębiorstwie praktycznie nie występuje. Pracownik przedsiębiorstwa w obecności konsumenta wprowadza do mikrokomputera PSION stan wodomierza, po czym następuje wydruk faktury, której wysokość konsument może natychmiast zakwestionować. Nadpłata występuje więc sporadycznie, w przypadku zawyżenia wskazań wodomierza. Następuje wtedy spisanie protokołu, na podstawie którego wodomierz jest przekazywany do zakładu legalizującego celem sprawdzenia prawidłowości działania. Przedsiębiorstwo podniosło, że gdyby konsument uiścił opłatę w takich okolicznościach, mogłaby powstać nadpłata. Jednak by nie narażać na nią konsumenta, spółka stosuje zasadę, że faktura będąca przedmiotem sporu do momentu otrzymania wyniku ekspertyzy nie jest przez konsumenta regulowana (karta nr 41). Ponadto *za opóźnienia w zapłacie (wynikłe z przekazania wodomierza do ekspertyzy) w przypadku prawidłowości wskazań wodomierza (...) klient nie jest obciążany odsetkami* (karta nr 71).

Z kolei w odpowiedzi na zawiadomienie o rozszerzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karta nr 86), ustosunkowując się do zarzutu niezamieszczenia w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień dotyczących trybu postępowania w przypadku zgłoszenia przez konsumenta zastrzeżeń do wysokości faktury oraz sposobów i terminów zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty, WiK Krapkowice podniosło, że *w praktyce zwrot nadpłaty następuje w ciągu 30 dni po zakończeniu miesiąca obrachunkowego, w którym nastąpiła nadpłata* (karta nr 87).

W toku postępowania przedsiębiorstwo wyjaśniło również, że składane przez konsumentów reklamacje dotyczące jakości i ilości świadczonych usług rozpatrywane są w ciągu 7 dni (karta nr 80).

W toku postępowania Organ Antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. z siedzibą w Krapkowicach jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Przedsiębiorstwo prowadzi działalność w oparciu o *Zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków* na terenie gminy Krapkowice udzielone mocą decyzji Zarządu Gminy Krapkowice z dnia 3.10.2002r. (karty nr 24-30) oraz na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000149723 (karty nr 6-7 verte), zgodnie z którym przedmiotem jego działalności jest między innymi dostarczanie wody dla celów bytowych i gospodarczych oraz odbieranie ścieków na terenie miasta i gminy Krapkowice.

Stosownie do art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawiera z odbiorcami świadczonych przez siebie usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, na podstawie których odbywa się dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków. W zakresie prowadzonej działalności WiK Krapkowice posługuje się następującymi wzorcami umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków mającymi zastosowanie w obrocie z konsumentami:

- wzorcami *umowy ... o odbiór ścieków (z terenu miasta i z terenu gminy)* (karty nr 14-17);
- wzorcem *umowy ... o dostawę wody* (karty nr 18-19 verte);
- wzorcem *umowy ... o dostawę wody i odbiór ścieków* (karty nr 20-21 verte).

Wzorzec *umowy o dostawę wody* wykorzystywany jest w obrocie konsumenckim od dnia 04.02.2003r.; wzorzec *umowy o dostawę wody i odbiór ścieków* – od dnia 04.03.2003r.; wzorzec *umowy o odbiór ścieków z terenu miasta* – od dnia 24.04.2003r., natomiast wzorzec *umowy o odbiór ścieków z terenu gminy* – od dnia 26.07.2004r. (karta nr 5). W toku postępowania WiK Krapkowice przedstawiło przykładowe, faktycznie zawarte z konsumentami w oparciu o te wzorce umowy:

- *umowę 400147 o odbiór ścieków* zawartą w dniu 14.10.2004r. (karty nr 31-32);
- *umowę 322504 o odbiór ścieków* zawartą w dniu 11.10.2004r. (karty nr 33-34);
- *umowę 311045 o dostawę wody* zawartą w dniu 29.09.2004r. (karty nr 35-36 verte);
- *umowę 313401 o dostawę wody i odbiór ścieków* zawartą w dniu 17.09.2004r. (karty nr 37-38 verte);
- *umowę 380509 o odbiór ścieków* zawartą w dniu 07.06.2005r. (karty nr 42-43);
- *umowę 380105 o dostawę wody* zawartą w dniu 03.06.2005r. (karty nr 44-45 verte);
- *umowę 315901 o dostawę wody i odbiór ścieków* zawartą w dniu 30.05.2005r. (karty nr 46-47 verte).

Przedsiębiorstwo wskazało, że 90% ogółu zawartych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowią umowy zawarte na podstawie w/w wzorców (karta nr 5 verte). Na dzień 17.08.2005r. ilość umów zawartych przez WiK Krapkowice z „gospodarstwami domowymi” wynosiła [...], w tym [...] *umów o dostawę wody*, [...] *umów o dostawę wody i odbiór ścieków* i [...] *umów o odbiór ścieków* (karta nr 82).

Ustalono, że umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawierane z konsumentami z zastosowaniem obowiązujących w WiK Krapkowice wzorców umownych nie zawierają postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa odnośnie terminów rozpatrywania reklamacji składanych przez konsumentów. W umowach brak jest również zapisów przewidujących, kiedy – zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – przedsiębiorstwo ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne oraz jakie w związku z tym ciążą na nim obowiązki. Umowy nie określają również długości okresów obrotowych, trybu postępowania w przypadku zgłoszenia przez konsumenta zastrzeżeń do wysokości faktury oraz trybu, w jakim może nastąpić zwrot nadpłaty w przypadku uregulowania przez konsumenta faktury o zawyżonej wysokości.

Na obszarze gminy Krapkowice obowiązuje *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony mocą uchwały Nr XXXVI/577/2002 Rady Miejskiej w Krapkowicach z dnia 8 października 2002 r. opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego z 2002 r. Nr 123, poz. 1607 (karty nr 22 verte – 23 verte). *Regulamin* nie stanowi załącznika do umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Odbiorcy mogą zapoznać się z jego treścią w siedzibie spółki oraz na stronie internetowej (karta nr 40).

Organ Antymonopolowy zważył, co następuje.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych.

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (Por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwai, Wydawnictwo C.H. BECK, Warszawa 2000, s. 117 – 118).

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

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

Stosownie do zapisu 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.). Definicję konsumenta zawiera przepis art. 22¹ K.c., zgodnie z którym *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*.

W przedmiotowej sprawie Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Krapkowicach 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 dostawę wody i odbiór ścieków, umów o dostawę wody oraz umów o odbiór ścieków*, których treści mogą stać w sprzeczności z przepisami

ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. z 2001r. Nr 72, poz. 747 ze zm.) w ten sposób, że:

1. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 tejsze ustawy nie określają wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym:
 - terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,
 - obowiązków przedsiębiorstwa na wypadek odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę,
2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 6 tejsze ustawy nie określają wszystkich postanowień dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy tj. sytuacji uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez odbiorcę
3. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 2 tejsze ustawy, stanowiącym o wymogu informowania o sposobie i terminach wzajemnych rozliczeń, nie określają okresu obrachunkowego, trybu postępowania na wypadek zgłoszenia przez konsumenta zastrzeżeń do wysokości faktury oraz sposobów i terminów zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty.

Dla zastosowania art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zachodzi w pierwszej kolejności konieczność wykazania, że objęte zarzutami działania przedsiębiorcy noszą znamiona bezprawności.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu (zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”), dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Umowa, o której mowa powyżej, zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 1 – 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 3) praw i obowiązków stron umowy,
- 3a) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług¹,
- 4) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, o których mowa w art. 18 tejsze ustawy,
- 6) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

I.1. W przedmiotowej sprawie pierwsza zarzucana praktyka dotyczy naruszenia przez WiK Krapkowice art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w ten sposób, iż w treści zawieranych w obrocie z konsumentami *umów o dostawę wody i odbiór ścieków, umów o dostawę wody oraz umów o odbiór ścieków* nie określono wszystkich praw i obowiązków stron umowy w zakresie dotyczącym:

- terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,
- obowiązków przedsiębiorstwa na wypadek odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę.

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*. Z kolei art. 19 ust. 2 tejsze ustawy stanowi, że prawa i obowiązki

¹ Wymóg wprowadzony na podstawie 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).

przedsiębiorstwa wodociągowego i odbiorców usług określa obowiązujący na obszarze danej gminy, uchwalony przez jej radę *regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest powszechnie obowiązującym aktem prawa miejscowego wywierającym skutki w sferze prawa cywilnego. Określa on prawa i obowiązki stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Z uwagi na powyższe treść normy prawnej wiążącej dostawcę i odbiorcę usług wodociągowych i kanalizacyjnych należy wywieść z dwóch źródeł: prawa cywilnego oraz prawa administracyjnego – *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

WiK Krapkowice 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 odbiorcę indywidualnego – konsumenta na zasadach określonych w art. 384 – 385³ Kodeksu Cywilnego. W związku z tym w obrocie konsumenckim istnieje 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 świetle treści powołanego przepisu ustalony przez stronę wzorec umowy wiąże drugą stronę, jeżeli zostanie jej doręczony przy zawarciu umowy. Gdy posługiwanie się wzorcem w danych stosunkach jest zwyczajowo przyjęte wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła z łatwością dowiedzieć się o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z konsumentami, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego.

WiK Krapkowice, a także inne przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne, z racji posiadanej siły rynkowej zawierają umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków w sposób adhezyjny. Bezsprzecznym jest, że umowy takie nie należą do umów zawieranych powszechnie w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego oraz, że w rozpatrywanej sprawie zawierane są z konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego. Należy uznać zatem, że WiK Krapkowice ma obowiązek doręczać konsumentom wszystkie postanowienia wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przy jej zawieraniu. Odbiorca bowiem powinien mieć możliwość określenia wszystkich elementów treści umowy. Tego obowiązku przedsiębiorstwo nie dopełniło w odniesieniu do części klauzul umownych zawartych w *Regulaminie*, które nie zostały inkorporowane do treści umowy. *Regulamin* nie stanowi bowiem integralnej części umowy, a z jej treści konsument nie dowiaduje się ani o jego istnieniu, ani tym bardziej o tym, że normuje on część praw i obowiązków stron umowy. Nie sposób uznać, że możliwość zapoznania się z *Regulaminem* w siedzibie spółki oraz na stronie internetowej spełnia wymogi określone w przepisach prawa.

Nierespektowanie w obrocie z konsumentami wymogu dołączania do umowy *Regulaminu* bądź też objęcia zakresem umowy wszystkich praw i obowiązków stron umowy zawartych w *Regulaminie* uznać należy za nie spełniające kryterium jasności i zrozumiałości wzorca umownego (art. 385 § 2 KC). Postępowanie takie wywiera nie tylko skutek cywilnoprawny w postaci niezwiązania konsumenta warunkami umowy, ale także skutek administracyjnoprawny związany z reżimem odpowiedzialności na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Por. w odniesieniu do prawa energetycznego – wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 marca 2004r. sygn. akt XVII Ama 29/03).

Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinna zatem zawierać postanowienia regulujące prawa i obowiązki stron umowy co najmniej w takim zakresie jak *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Zawiera on bowiem minimalny zakres regulacji, jaki konsument powinien otrzymać przy zawieraniu umowy. W treści przedstawionych przez WiK Krapkowice *umów o dostawę wody i odbiór ścieków, umów o dostawę wody oraz umów o odbiór ścieków* zawarty jest tylko wyciąg z praw i obowiązków określonych w obowiązującym na terenie gminy Krapkowice *Regulaminie*. Z uwagi na to, że w umowach brak jest również

jakiegokolwiek, ogólnego bądź szczegółowego, odesłania do *Regulaminu*, konsumenci mogą odnosić wrażenie, że prawa i obowiązki stron zawarte w umowie mają charakter wyczerpujący.

§ 18 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* zawarty w Rozdziale VI *Obsługa i prawa odbiorcy usług* stanowi, że *Przedsiębiorstwo winno reagować możliwie niezwłocznie na zgłoszone reklamacje, nie dłużej jednak niż w ciągu 3 dni*. Regulamin w sposób wyraźny określa więc, w jakim terminie przedsiębiorstwo jest zobowiązane podjąć działania w związku z reklamacjami konsumenckimi dotyczącymi jakości i ilości świadczonych usług. Powyższy zapis nakłada na profesjonalistę ściśle określone obowiązki, które mają na celu stworzenie konsumentowi odpowiednich warunków dochodzenia roszczeń w celu zapewnienia należytej realizacji usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W zawieranych przez WiK Krapkowice 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. Ich niezamieszczenie jest działaniem bezprawnym z punktu widzenia art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Konsument z treści umowy nie dowiadyuje się bowiem o wszystkich przysługujących mu uprawnieniach wynikających z *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

Brak w umowie zapisu nakładającego na WiK Krapkowice obowiązek niezwłocznego reagowania na reklamacje konsumentów, najpóźniej w terminie 3 dni od daty ich zgłoszenia, godzi w interesy konsumentów z tego względu, iż nie są oni w stanie ustalić, jakie obowiązki ciążyą w tym względzie na przedsiębiorcy. 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 regulujących terminy rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji przyczyni się do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia swoich praw. Wydaje się, że jest to tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą.

W ramach pierwszej zarzucanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Wodociągom i Kanalizacji Sp. z o.o. w Krapkowicach postawiono również zarzut niezamieszczenia w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień określających obowiązki, jakich dopełnić musi przedsiębiorstwo w przypadku, gdy odcina dostawę wody lub zamyka przyłącze kanalizacyjne względem nie dotrzymujących warunków umowy odbiorców.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli zachodzi jedna z przesłanek wymienionych punkcie 1 do 4 tego przepisu. Stanowi o tym również § 22 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego na obszarze gminy Krapkowice. Z odcięciem dostaw wody i wstrzymaniem odbioru ścieków wiążą się określone procedury, uregulowane w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Fakt niezamieszczenia w umowach informacji o tych procedurach i związanych z nimi obowiązkach dostawcy usług stanowi istotę rozpatrywanego zarzutu.

Art. 8 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w stanie prawnym obowiązującym w dacie wszczęcia niniejszego postępowania stanowił, że *przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu*. Po wejściu w życie 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. z 2005r. Nr 85, poz. 729) powyższy obowiązek odnosi się do sytuacji, gdy odcięcie wody nastąpiło w wyniku nieuiszczenia przez odbiorcę należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty.

Art. 8 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowi natomiast, że o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza wodociągowego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

W zawieranych przez WiK Krapkowice w obrocie konsumenckim umowach brak jest postanowień dotyczących obowiązków, jakie ciążyą na przedsiębiorcy w związku z wstrzymaniem świadczenia usług wodociągowych lub kanalizacyjnych. Konsumenci nie otrzymują zatem pełnej informacji o obowiązkach dostawcy usług, co stoi w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Brak w umowach odpowiednich w tym względzie zapisów nie jest natomiast dla konsumenta obojętny. Może na przykład zaistnieć sytuacja, że przedsiębiorstwo nie wykona powinności przewidzianych w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (odetnie wodę lub zamknie przyłącze kanalizacyjne bez powiadomienia o tym zamiarze konsumenta bądź nie zapewni zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi), zaś nieświadomi istnienia tych obowiązków konsumenci nie będą egzekwować od dostawcy usług odpowiedniego zachowania. Zamieszczenie w umowach postanowień wynikających z w/w przepisów prawa stanowić będzie więc dla konsumentów gwarancję, że dostawca usług spełni wymagane prawem obowiązki. Ich realizacja może mieć z kolei bezpośredni i pozytywny wpływ na zachowania samych konsumentów. Dopełnienie obowiązku polegającego na informowaniu o planowanym zamknięciu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego może skutkować tym, że zmobilizowany realną groźbą wstrzymania dostaw wody i odbioru ścieków konsument podejmie wysiłki, w wyniku których zaniechanie świadczenia usług na jego rzecz nie stanie się konieczne.

I.2. Druga zarzucana praktyka dotyczy naruszenia przez WiK Krapkowice art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niezamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami *umów o dostawę wody i odbiór ścieków, umów o dostawę wody oraz umów o odbiór ścieków* wszystkich postanowień dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy. Brak bowiem w umowach zapisów określających, w jakich okolicznościach przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uprawnione jest do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez odbiorcę.

Art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowi m.in., że umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy. Kwestię odpowiedzialności odbiorcy usług reguluje między innymi art. 8 ust. 1 w/w ustawy, zgodnie z którym w przypadku, gdy:

- 1) przyłącze wodociągowe wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
 - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków to jest (...) przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych,
- przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne. Również § 22 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wyraźnie mówi, że wstrzymanie świadczenia usług może nastąpić w przypadkach wymienionych w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

W zawieranych z konsumentami przez WiK Krapkowice umowach brak jest zapisów regulujących przedmiotowe kwestie. Oznacza to, że konsument nie otrzymuje pełnej informacji o tym, jaka odpowiedzialność grozi mu za niewykonanie obowiązków wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Z treści umowy konsument nie dowiaduje się, na

podstawie jakich konkretnie przesłanek usługodawcy przysługuje prawo do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień stoi w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, w myśl którego umowa o świadczenie usług z zakresu dostaw wody i odbioru ścieków powinna zawierać zapisy dotyczące odpowiedzialności dostawcy i odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy. Do ich zamieszczenia zobowiązuje WiK Krapkowice również § 22 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, którego postanowienia wiążą przedsiębiorstwo na podstawie art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu wodę, i który – jak wykazano – zawiera minimalny zakres praw i obowiązków stron umowy o dostawę wody i odbiór ścieków, jakie powinien otrzymać konsument w momencie zawierania umowy.

Brak w umowie postanowień wynikających z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jest równoznaczny z tym, że konsumenci nie otrzymują pełnej informacji na temat odpowiedzialności, jaka grozi im za niedotrzymanie warunków umowy. Prawdopodobna jest zatem sytuacja, że usługodawca zastosuje przewidziane w w/w przepisie sankcje, których istnienia konsumenci nie mogli być świadomi, z tego względu, iż nie zostały one ujęte w treści umowy. Może to doprowadzić do nadużycia przysługujących usługodawcy w tym zakresie uprawnień i wykorzystania niewiedzy konsumentów poprzez wstrzymanie świadczenia usług w przypadkach nieprzewidzianych ustawą. Zawarcie w umowie kompletnych informacji związanych odpowiedzialnością odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy może z kolei spełniać rolę prewencyjną i przyczynić się do tego, że świadomy grożącej mu odpowiedzialności konsument powstrzyma się od takich działań, które skutkować mogą przerwaniem świadczenia usług. Zapobiegnie również możliwości bezprawnego odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach wykraczających poza przypadki wymienione w sposób taksatywny w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

I.3. Trzecia zarzucana praktyka dotyczyła naruszenia przez WiK Krapkowice art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wyrażającego się w zawieraniu z konsumentami *umów o dostawę wody i odbiór ścieków, umów o dostawę wody oraz umów o odbiór ścieków*, których treści nie zawierają wszystkich postanowień wynikających z przedmiotowego przepisu tj. nie określają:

- okresu obrotowego,
- trybu postępowania na wypadek zgłoszenia przez konsumenta zastrzeżeń do wysokości faktury oraz sposobów i terminów zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty.

Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące *terminu i sposobów wzajemnych rozliczeń*. Uszczegółowienie tego przepisu zawiera § 10 ust. 1 obowiązującego w gminie Krapkowice *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, który stanowi, że strony określają w umowie między innymi okres obrotowy.

Przedstawione przez WiK Krapkowice umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie spełniają powyższego wymogu, ponieważ nie zawierają zapisów określających długość okresów rozrachunkowych. Ustne ustalenia w tym zakresie, czynione – jak wskazało przedsiębiorstwo – w momencie zawierania umowy, biorąc pod uwagę obowiązujące przepisy prawa oraz postanowienia *Regulaminu*, należy uznać za niewystarczające. *Regulamin* mówi wprost, że umowa powinna normować okres obrotowy, stąd też brak takiego zapisu stanowi naruszenie prawa.

Zaniechanie zamieszczenia w umowach przedmiotowych regulacji powoduje, że odbiorca w chwili zawierania umowy, jak i w trakcie jej realizacji nie jest w stanie dowiedzieć się w jakich terminach (okresach czasu) wystawiane będą faktury za świadczone usługi oraz związane z nimi odczyty wskazań wodomierza. Przedsiębiorstwo może w związku z tym w sposób arbitralny ustalać długość cykli obrotowych, 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 regulujących długość okresów obrachunkowych 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.

W ramach trzeciego z postawionych WiK Krapkowice w niniejszym postępowaniu zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zakwestionowano pod kątem naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę niezamieszczenie w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zapisów dotyczących trybu postępowania na wypadek zgłoszenia przez konsumenta zastrzeżeń do wysokości faktury oraz sposobów i terminów zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty.

Zgodnie z § 10 ust. 2 obowiązującego na obszarze gminy Krapkowice *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania zapłaty*. Przedmiotowy zapis jest niemal literalnie zgodny z treścią § 17 ust. 2 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2002r. Nr 26, poz. 257), w myśl którego *zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty*.

Przedmiotowe zapisy w sposób jednoznaczny przewidują, iż na odbiorcy usług spoczywa obowiązek terminowego regulowania należności również wówczas, gdy wysokość wystawionej faktury jest przedmiotem zastrzeżeń ze strony konsumenta. Umowy zawierane przez WiK Krapkowice w obrocie z konsumentami nie zawierają stosownych w tym zakresie postanowień, które bezpośrednio związane są z dokonywanymi pomiędzy stronami umowy rozliczeniami z tytułu dostarczanych usług. Brak przedmiotowych zapisów w umowach powoduje, że konsument nie otrzymuje pełnej informacji w zakresie tych warunków umowy, które mają z jego punktu widzenia kluczowe znaczenie, gdyż dotyczą obowiązków związanych z uiszczeniem na rzecz przedsiębiorstwa należności za świadczone usługi. Może to konsumenta wprowadzić w błąd co do ciężącego na nim, bez względu na zgłoszone reklamacje, obowiązku terminowego regulowania należności. Nieświadomość ta może zaś skutkować niewykonaniem przedmiotowego obowiązku i związanymi z tym konsekwencjami w postaci nałożenia odsetek za opóźnienie w zapłacie. Może zaistnieć sytuacja, że nieposiadający stosownej wiedzy konsument odmówi zapłaty należności, gdy w jego odczuciu wartość faktury będzie zawyżona i wstrzyma się z wniesieniem opłat do czasu wyjaśnienia zaistniałych wątpliwości. Jednocześnie przedsiębiorstwo może egzekwować obowiązki konsumentów wynikające z § 10 ust. 2 *Regulaminu* i § 17 ust. 2 rozporządzenia w sprawie określania taryf (...), z którymi konsumenci nie byli w stanie zapoznać się w oparciu o treść umowy. Omawiana kwestia powinna zostać zatem uregulowana w umowie w sposób jednoznaczny, gdyż odmienna sytuacja może wiązać się z negatywnymi konsekwencjami po stronie konsumentów.

Z obowiązkiem terminowego uiszczenia przez konsumentów należności w przypadku wniesienia reklamacji do wysokości faktury bezpośrednio związane są kwestie dotyczące trybu, w jakim powinien nastąpić zwrot uiszczonej przez konsumenta nadpłaty. Wymóg podawania konsumentom informacji o tym, że zgłoszenie przez nich zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje zapłaty należności pociąga za sobą wymóg określenia w umowie sposobów i terminów zwracania ewentualnie stwierdzonej nadpłaty. Stosownie do § 17 ust. 3 rozporządzenia w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, *w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie*.

W umowach zawieranych w obrocie konsumenckim przez WiK Krapkowice brak jest zapisów informujących konsumentów o powyższych możliwościach. Konsumenci nie dowiadują się zatem nie tylko o tym, że pomimo wniesionych zastrzeżeń mają obowiązek uiszczenia należności w

terminie, ale również o tym, że w przypadku, gdy zostanie stwierdzona nadpłata mają prawo zaliczyć ją na poczet przyszłych należności lub zażądać jej zwrotu, przy czym zwrot powinien nastąpić w terminie 14 dni od daty złożenia stosownego wniosku. Brak w umowie zapisów regulujących przedmiotowe kwestie w istotny sposób utrudnia realizację przez konsumenta jego uprawnień. Fakt, iż nie posiada on wiedzy o tym, w jaki – jasno określony przepisami prawa – sposób może dysponować własnymi środkami finansowymi niewątpliwie godzi w jego interesy. Wydaje się, że przedmiotowy zapis rozporządzenia został skonstruowany tak, aby zabezpieczyć zarówno interesy konsumenta, jak i przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego nie uprzywilejowując żadnej ze stron stosunku zobowiązaniowego. W przypadku jednak, gdy konsument nie dowiadyuje się, że w zakresie wzajemnych rozliczeń z odbiorcą usług przysługują mu określone prawa, może to prowadzić do pewnych nadużyć ze strony dostawcy usług. Przedsiębiorstwo może nie dotrzymać przewidzianego w rozporządzeniu 14 – dniowego terminu na zwrot uiszczony nadpłaty, zaś konsumenci nieświadomi istniejących w tym zakresie standardów nie będą egzekwować od profesjonalisty właściwego zachowania. Konsumenci mogą także nie być świadomi, iż mogą na wniosek żądać zwrotu nadpłaconych kwot, w związku z czym nie skorzystają w ogóle z tej możliwości. Tak więc niepodawanie konsumentom wyczerpujących informacji w przedmiotowym zakresie może sprawić, że konsumenci nie będą korzystać z przysługujących im uprawnień.

Jak wykazano powyżej niepodawanie w umowach – w zakresie określonym w treści postawionych w niniejszym postępowaniu zarzutów – pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy oraz warunków rozliczeń z tytułu dostaw wody i odbioru ścieków, obarczone jest cechą bezprawności. Skoro bowiem art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę określa, jakie elementy powinna zawierać treść umowy, niedopełnienie obowiązku objęcia umową wszystkich postanowień, o których mowa w tej ustawie jest naruszeniem prawa. Określenie przez ustawę zakresu regulacji umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ma za zadanie doprowadzenie do równowagi pomiędzy wiedzą, jaką posiada przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne a wiedzą którą posiada konsument zawierając umowę. W celu doprowadzenia do takiego wyrównania konsument powinien otrzymać kompletną informację o prawach i obowiązkach swoich i dostawcy usług, o odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, jak również o warunkach rozliczeń z dostawcą usług. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierana z konsumentem powinna zatem zawierać co najmniej minimum informacji wymaganych przez ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Podanie tylko części uprawnień i obowiązków może spowodować, iż konsument będzie myślał, iż otrzymał za pośrednictwem umowy informacje o wszystkich elementach stosunku zobowiązaniowego. Dlatego praktykę polegającą na nieumieszczeniu w umowach zawieranych z konsumentami zapisów wymaganych przez ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, uznać należy za sprzeczną z prawem. Tak więc pierwsza przesłanka niezbędna do wykazania, że objęte zarzutami działania Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Krapkowicach stanowią naruszenie art. 23a ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Drugą przesłanką, której wykazanie jest niezbędne dla stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest ustalenie, iż bezprawne działania przedsiębiorcy godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Zdaniem Organu Antymonopolowego zaniechanie umieszczenia w umowach stosownych informacji wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 2, 3 i 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę narusza interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania pełnej i wyczerpującej informacji na temat warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, tak aby konsumenci mogli w pełni realizować swoje prawa, a także wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje. Z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całokształtem uprawnień odbiorcy wynikających z zawartej umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wynika, iż z powodu niepełnej ich znajomości z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy, uciążliwe, a nawet

niemożliwe może okazać się dochodzenie ich przez konsumenta. Niepodawanie w umowach zawieranych z konsumentami kompletnej informacji o prawach i obowiązkach stron umowy, warunkach wzajemnych rozliczeń i odpowiedzialności odbiorcy usług za nieotrzymanie warunków umowy może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów ze swoich praw, ale również do niewywiązywania się z obowiązków. Dodatkowo niepodanie w/w informacji może doprowadzić do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalistę wymuszają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przepisy rozporządzeń wykonawczych do tej ustawy oraz postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* np. w zakresie standardów rozpatrywania zgłoszonych przez konsumentów reklamacji. W niniejszej sprawie naruszone zostały zatem interesy konsumentów zaopatrywanych w usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez WiK Krapkowice, którzy zawarli *umowy o dostawę wody i odbiór ścieków, umowy o dostawę wody i umowy o odbiór ścieków*.

Ustawa antymonopolowa 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 ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Opisane praktyki WiK Krapkowice skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Antykonsumenckie ostrze stwierdzonej praktyki wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, będących jednocześnie konsumentami w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców do otrzymywania pełnej informacji o wszystkich elementach umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że działanie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Krapkowicach godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a więc druga przesłanka niezbędna do stwierdzenia naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej została spełniona.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowań przedsiębiorcy za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I 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, określa się umieszczenie w treści nowo zawieranych oraz wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami *umów o dostawę wody i odbiór ścieków, umów o dostawę wody i umów o odbiór ścieków* wskazanych w treści niniejszej decyzji postanowień wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 2, 3 i 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm), a dotyczących:

- terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji,
- obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w przypadku odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z niedotrzymaniem warunków umowy przez odbiorcę,

- sytuacji uprawniających przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez odbiorcę,
- długości okresu obrachunkowego,
- trybu postępowania na wypadek zgłoszenia przez konsumenta zastrzeżeń do wysokości faktury oraz sposobów i terminów zwrotu uiszczonej przez konsumenta nadpłaty.

Powyższe zmiany powinny zostać wprowadzone do treści nowo zawieranych z konsumentami umów niezwłocznie po dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji, natomiast w przypadku umów zawartych i wykonywanych – w terminie 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

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

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Na postanowienie o kosztach zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kodeksu postępowania cywilnego – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral