

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 01.08.2008r.

RKT-61-40/07/MI

DECYZJA Nr RKT – 30/2008

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331; Dz.U. Nr 99, poz. 660 i Dz.U. Nr 171, poz. 1206) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 44-210 Rybnik, ul. Pod Lasem 62,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

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

1. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku 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 **nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**
2. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku polegające na tym, iż w treści części 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 **nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**
3. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku 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 **nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku **karę pieniężną** w wysokości 10 000 PLN (słownie złotych: dziesięć tysięcy), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.
- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 80 tej ustawy postanawia się obciążyć Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku kosztami przeprowadzonego postępowania antymonopolowego i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 65 PLN (słownie złotych: sześćdziesiąt pięć).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „organem antymonopolowym”) zostało przeprowadzone z urzędu pod sygn. akt RKT-400-15/07/MI postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działalnością Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku (zwanego dalej „PWiK Rybnik” lub „Spółką”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej również „ustawą antymonopolową”) uzasadniające wszczęcie postępowania antymonopolowego. W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego zbadano pod kątem naruszenia przepisów ww. ustawy warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez PWiK Rybnik z konsumentami w oparciu o wykorzystywane w obrocie wzorce umowne. Ponieważ analiza zgromadzonych dokumentów dała podstawy do przyjęcia, iż mogło dojść do naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 06.09.2007r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 1-1 verte). Spółce postawiono zarzuty podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków:

1. wbrew § 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) zamieszczono postanowienie przewidujące, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury,*
 2. wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), nie zamieszczono postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia konsumentów wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w efekcie poczynionych przez organ antymonopolowy ustaleń, zaszła konieczność rozszerzenia tego postępowania w zakresie przedmiotowym, co nastąpiło na mocy Postanowienia Nr 3 z dnia 22.11.2007r. (dowód: karty nr 182-182 verte). PWiK Rybnik postawiony został dodatkowo zarzut podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, że w treści części umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami – wbrew § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfo raz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 127, poz. 886) – zamieszczone jest postanowienie przewidujące, że: *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze*, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zarzut ten odnosi się do nadal obowiązujących umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych przez Spółkę w okresie od 01.01.2003r. do 31.12.2003r. z wykorzystaniem wykorzystywanych w tym czasie w obrocie wzorców umownych.

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

Odnośnie pierwszego postawionego w niniejszej sprawie zarzutu dotyczącego posługiwania się w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami postanowieniem przewidującym, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury*, Spółka wskazała, że (...) *wręcza odbiorcom faktury bezpośrednio po wystawieniu w miejscu zamieszkania odbiorcy. Od roku 2001 wystawienie faktury z przenośnego urządzenia PSION następuje jednocześnie z doreczeniem faktury. Klient ma zatem pełną informację o bieżącej należności za wodę lub ścieki na 14 dni przed upływem terminu płatności, spełnione są zatem warunki (...) rozporządzenia Ministra Budownictwa w z dnia 28.06.2006r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków. Należy dodać, iż Odbiorca potwierdza odbiór faktury własnoręcznym podpisem na fakturze* (dowód: karta nr 67). PWiK Rybnik wskazało również, iż w powyższym kontekście *Należy (...) zwrócić uwagę na trudności interpretacyjne Rozporządzenia taryfowego oraz Ustaw: o podatku dochodowym od osób prawnych i o podatku od towarów i usług (...). Art. 12 ust. 3d pkt 3 Ustawy z dnia 15.02.1992r. o podatku dochodowym od osób prawnych (Dz.U. Nr 21, poz. 86 z późn. zmianami) stanowi, że „w przypadku rozliczeń z tytułu usług rozprowadzania wody, gospodarki ściekami oraz wywozu i unieszkodliwiania odpadów – za datę powstania przychodu należnego uważa się wynikający z faktury termin płatności, a jeżeli ten nie jest określony, ostatni dzień miesiąca, w którym wystawiono fakturę”. Z kolei art. 19 ust. 13 pkt 1c Ustawy z dnia 11.03.2004r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. Nr 5, poz. 535) stanowi, że „obowiązek podatkowy powstaje z chwilą: 1) upływu terminu płatności, jeżeli został określony w umowie właściwej dla rozliczeń z tytułu: (...) c) świadczenia usług wymienionych w poz. 138 i poz. 153 załącznika nr 3 do ustawy”. Z kolei zapis Rozporządzenia taryfowego wprowadzający 14-dniowy termin płatności liczony od dnia wysłania lub dostarczenia faktury w inny sposób, nie pozwala na określenie daty pewnej terminu płatności. Spółka podniosła także, iż *Od lat 90-tych funkcjonuje w PWiK Sp. z o.o. w Rybniku 14-dniowy termin płatności, który spełnia swoje zadanie w przypadku usługi o charakterze ciągłym, jakim jest dostawa wody i odprowadzanie ścieków. Konsument otrzymuje zgodnie z umową co miesiąc lub dwa fakturę (niezwłocznie po jej wystawieniu), co stwarza możliwość zaplanowania wydatku za wodę w jego budżecie domowym. Stosowany przez PWiK termin płatności jest akceptowany przez Klientów, którzy nie zgłaszają zastrzeżeń nawet w sytuacji otrzymania faktury pocztą. Dzieje się tak w przypadku nieobecności odbiorcy w miejscu zamieszkania. Wówczas inkasent pozostawia informację o swojej wizycie wraz z prośbą o podanie stanu wodomierza telefonicznie. W tym przypadku w razie otrzymania przez Klienta faktury z opóźnieniem, które uniemożliwia dokonanie zapłaty w podanym na fakturze**

terminie, na odpowiednio umotywowany wniosek odsetki ustawowe w płatności są umarzane (dowód: karty nr 67-69).

W odniesieniu do drugiego zarzutu postawionego w Postanowieniu Nr 1 z dnia 06.09.2007r., który dotyczy zaniechania zamieszczenia w treści umów konsumenckich postanowień określających prawa i obowiązki stron umowy związane z trybem postępowania reklamacyjnego oraz zasadami udzielania informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia konsumentów wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody, PWiK Rybnik wyjaśniło, iż *Ogólne zasady obowiązujące w zakresie reklamacji określa Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Miasta Rybnika, Gmin Gaszowice i Jejkowice w par. 24. Szczegółowe zasady rozpatrywania reklamacji Odbiorców określone są w PWiK Sp. z o.o. w Rybniku w procedurach wewnętrznych tj. Instrukcji Biura Obsługi Klienta i Uchwale Zarządu z dnia 28.08.2002r. Nr 100/II/2002 w sprawie trybu załatwiania reklamacji z tytułu dostawy wody o pogorszonej jakości tzw. „brudnej wody” dla odbiorców indywidualnych. Każda reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni od zarejestrowania pisma w sprawie reklamacji. W przypadku reklamacji dotyczącej dostawy wody o pogorszonej jakości i ciśnienia wody, dyspozytor potwierdza pisemnie dostawę usług o pogorszonej jakości. W takich sytuacjach dokonywane jest również płukanie sieci. Sprawy reklamacyjne zakończone zostają pismem, notą uznaniową lub fakturą korygującą (dowód: karta nr 66). Na potwierdzenie przekazywanych wyjaśnień Spółka przedstawiła również akta 3 przykładowych postępowań reklamacyjnych (dowód: karty nr 112-121). Wskazała ponadto, że *Również w przypadku zgłoszenia przez Odbiorcę pisemnie, w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie lub pocztą elektroniczną żądania, skargi lub zażalenia w terminie 14 dni Klient otrzymuje pisemną odpowiedź lub fakturę korygującą (dowód: karta nr 67). Spółka przedłożyła dokumentację związaną z trzema przykładowymi sprawami załatwionymi w powyższym trybie (dowód: karty nr 122-127).**

Z kolei nawiązując do treści Postanowienia Nr 3 o rozszerzeniu prowadzonego postępowania w związku z podejrzeniem podejmowania przez PWiK Rybnik bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów z uwagi na obowiązywanie w części umów zapisów stanowiących, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, Spółka stwierdziła, iż (...) ów paragraf jest systematycznie modyfikowany od roku 2004, czego dowodem jest zawarcie w latach 2004-2007 5 025 umów wprowadzających 14-dniowy termin płatności od dnia wystawienia faktury. Spółka wskazała, iż (...) odbiór faktur za wodę i/lub ścieki następuje w chwili wystawienia faktury w miejscu zamieszkania odbiorcy. Dzień wystawienia faktury jest zarazem dniem odbioru faktury przez odbiorcę. Spełnione są zatem warunki określone w powołanym przez organ antymonopolowy par. (...) Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28.06.2006r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (dowód: karta nr 185). Na potwierdzenie powyższego PWiK Rybnik przedstawiło kserokopię faktury wystawionej z urzędnika przenośnego PSION w miejscu zamieszkania konsumenta (dowód: karta nr 187).*

W toku postępowania organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. siedzibą w Rybniku jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Spółka została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000101637 (dowód: karty nr 8-11). Zgodnie z wpisem przedmiotem jej działalności jest działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody i odprowadzanie ścieków. Działalność w zakresie dostarczania wody Spółka prowadzi na terenie Gmin Rybnik, Gaszowice i Jejkowice, a w zakresie odprowadzania ścieków – na terenie Gminy Rybnik (dowód: karta nr 7).

Stosownie do art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, PWiK Rybnik zawiera z odbiorcami usług, w tym z konsumentami, pisemne umowy, na podstawie których odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków. Ustalono, iż w okresie od dnia 01.01.2003r. do dnia 31.12.2003r. Spółka posługiwała się w obrocie konsumenckim następującymi wzorcami umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków:

- wzorcem *Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę* (dowód: karty nr 76-79);
- wzorcem *Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków* (dowód: karty nr 80-83);
- wzorcem *Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (dowód: karty nr 84-87).

Na potwierdzenie, że ww. wzorce faktycznie wykorzystywane były przy zawieraniu umów z konsumentami, zgromadzone zostały przykładowe (nadal obowiązujące) umowy zawarte na ich podstawie:

- *Umowa Nr I/W/14696/2003 o zaopatrzenie w wodę* z dnia 10.11.2003r. (dowód: karty nr 100-101 verte);
- *Umowa Nr I/K/000009/2003 o odprowadzanie ścieków* z dnia 21.06.2003r. (dowód: karty nr 102-103 verte);
- *Umowa Nr I/WK/004610/2003 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (dowód: karty nr 104-105 verte).

Ustalono, że w treści przedmiotowych umów zawarte są następujące postanowienia odnoszące się do terminu płatności za pobrane usługi:

- § 10 ust. 1 *umów o zaopatrzenie w wodę* stanowi, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną w wodę w terminie określonym w fakturze,*
- § 10 ust. 1 *umów o odprowadzanie ścieków* stanowi, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze.*
- § 11 ust. 1 *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* stanowi, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze.*

Ustalono także, że ww. umowy nie zawierają postanowień dotyczących trybu postępowania reklamacyjnego. W ich treści brak jest również zapisów określających zasady i terminy udzielenia 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 dniu 31.12.2003r. wzorce umowne, o których mowa powyżej zostały wycofane z obrotu. Na ich miejsce w dniu 01.01.2004r. wprowadzono do wykorzystania przy zawieraniu umów z konsumentami następujące wzory umów, które obowiązywały do dnia 28.02.2007r.:

- wzorzec *Umowy Nr I/W/... o zaopatrzenie w wodę* (dowód: karty nr 88-89 verte);
- wzorzec *Umowy Nr I/K... o odprowadzanie ścieków* (dowód: karty nr 90-91 verte);
- wzorzec *Umowy Nr I/WK/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (dowód: karty nr 92-93 verte).

Okoliczność, iż ww. wzorce faktycznie wykorzystywane były w obrocie konsumenckim potwierdzają przykładowe (w dalszym ciągu obowiązujące), przedstawione przez Spółkę w toku postępowania umowy:

- *Umowa Nr I/W/016220/2007/N o zaopatrzenie w wodę* z dnia 28.02.2007r. (dowód: karty nr 106-107 verte);
- *Umowa nr I/K/001234/2007/N o odprowadzanie ścieków* z dnia 10.01.2007r. (dowód: karty nr 108-109 verte);
- *Umowa Nr I/WK/006599/2007/N o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* z dnia 09.02.2007r. (dowód: karty nr 110-111 verte).

Ustalono, że w treści ww. umów zawarte są postanowienia w następującym brzmieniu:

- § 10 ust. 1 *umów o zaopatrzenie w wodę* stanowi, iż *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury*;
- § 10 ust. 1 *umów o odprowadzanie ścieków* stanowi, iż *Dostawca [ścieków] dokonuje zapłaty za odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury*;
- § 11 ust. 1 *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* stanowi, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury*.

Umowy zawarte przez Spółkę w okresie od dnia 01.01.2004r. do dnia 28.02.2007r. w oparciu o wykorzystywane w tym czasie wzorce również nie obejmują postanowień określających standardy i terminy rozpatrywania reklamacji konsumenckich. Nie informują również o trybie, w jakim przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obowiązane jest udzielać konsumentom wyjaśnień w związku z żądaniami, skargami i zażaleniami wnoszonymi przez konsumentów pisemnie lub telefonicznie w razie niedotrzymania ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

Organ antymonopolowy ustalił, że w dniu 01.03.2007r. nastąpiła kolejna zmiana wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stosowanych przez PWiK Rybnik w obrocie z konsumentami, jednakże w zakresie niezwiązanym z przedmiotem niniejszego postępowania. W efekcie wprowadzonych przez Spółkę modyfikacji nie uległy zmianie postanowienia dotyczące terminów płatności za pobrane usługi przewidujące, iż odbiorca dokonuje płatności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury. Umowy w dalszym ciągu nie zawierały także postanowień dotyczących trybu reklamacyjnego oraz zasad udzielania odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów skargi, zażalenia bądź żądania. Powyższe okoliczności potwierdzają zgromadzone w toku postępowania wzorce umów wprowadzone do stosowania w dniu 01.03.2007r. tj. wzorzec *Umowy Nr I/WK/... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (dowód: karty nr 94-95 verte), wzorzec *Umowy Nr I/K/... o odprowadzanie ścieków* (dowód: karty nr 96-97 verte) oraz wzorzec *Umowy Nr I/W/... o zaopatrzenie w wodę* (dowód: karty nr 98-99 verte), a także przykładowe umowy zawarte z wykorzystaniem tych wzorców z konsumentami (dowód: karty nr 70-75 verte).

Wzorcami, o których mowa powyżej Spółka posługiwała się do dnia 30.09.2007r. W dniu 01.10.2007r. Spółka wprowadziła do stosowania kolejne zmodyfikowane wzorce umów o zaopatrzenie w wodę (dowód: karty nr 213-214 verte), o odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 215-216 verte) oraz o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 211-212 verte) przeznaczone do wykorzystania przy zawieraniu umów z konsumentami (dowód: karta nr 198). W oparciu o treść przedmiotowych wzorców oraz przykładowych umów zawartych na ich podstawie (dowód: karty nr 217-220 verte) ustalono, iż do ich treści wprowadzona została zmiana polegająca na tym, iż § 15 *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz § 14 *umów o zaopatrzenie w wodę* otrzymały następujące brzmienie:

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.*

Wcześniej zawierane przez PWiK Rybnik umowy nie obejmowały swoją treścią postanowień dotyczących terminu rozpatrywania reklamacji z tytułu dostawy wody o pogorszonej jakości, które to postanowienia wprowadzone zostały w § 15 ust. 2 *umów o zaopatrzenie w wodę i*

odprowadzanie ścieków oraz w § 14 ust. 2 *umów o zaopatrzenie w wodę*. Jednocześnie ustalono, iż w dniu 01.10.2007r. nie wprowadzono żadnych zapisów odnoszących się do trybu rozpatrywania reklamacji do treści *umów o odprowadzanie ścieków*.

W dniu 01.12.2007r. nastąpiła dalsza zmiana stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków (dowód: karta nr 199). Zmodyfikowana została treść postanowień regulujących termin płatności w ten sposób, że § 11 ust. 1 pkt a i b *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, § 10 ust. 1 pkt a i b *umów o zaopatrzenie w wodę* oraz § 10 ust. 1 pkt a i b *umów o odprowadzanie ścieków* otrzymały brzmienie: *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzane 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.*

Na potwierdzenie powyższego PWiK Rybnik przedstawiło zmodyfikowane wzorce umów (dowód: karty nr 221-226 verte), które są wzorcami aktualnie stosowanymi w obrocie (dowód: karta nr 199) oraz przykładowe umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarte z odbiorcami po dniu 01.12.2007r. (dowód: karty nr 227-231 verte).

W toku postępowania PWiK Rybnik oświadczyło, iż ogólna liczba umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jakie Spółka posiada zawarte z konsumentami to [...] umowy (dowód: karta nr 69). Jednocześnie wskazała, że według stanu na dzień 30.11.2007r.:

- z wykorzystaniem wzorców umownych, jakie stosowane były w obrocie w okresie od dnia 01.01.2003r. do dnia 31.12.2003r. Spółka posiadała zawartych z konsumentami [...] umów;
- z wykorzystaniem wzorców umownych, jakie stosowane były w obrocie w okresie od dnia 01.01.2004r. do dnia 28.02.2007r. Spółka posiadała zawartych z konsumentami [...] umów;
- z wykorzystaniem wzorców umownych, jakie stosowane były w obrocie w okresie od dnia 01.03.2007r. do dnia 30.09.2007r. Spółka posiadała zawartych z konsumentami [...] umów (dowód: karta nr 185).

PWiK Rybnik poinformowało również, iż według stanu na dzień 26.02.2008r. posiadało zawartych z konsumentami [...] umów sporządzonych z wykorzystaniem wzorców umownych stosowanych w obrocie w okresie od dnia 01.10.2007r. do dnia 01.12.2007r. Natomiast na podstawie wzorców wprowadzonych do stosowania w dniu 01.12.2007r. sporządzono na dzień 26.02.2008r. [...] umów (dowód: karta nr 200).

W trakcie przeprowadzonego 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 7, 13-20);
- *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 7, 21-28);
- *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 7, 29-36).

Regulaminy nie stanowią załączników do zawieranych przez PWiK Rybnik umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. *Regulamin* jest każdorazowo przedkładany Odbiorcy w Biurze Obsługi Klienta w momencie składania wniosku o zawarcie umowy. Ponadto *Regulaminy* są ogólnie dostępne na stronie internetowej PWiK Rybnik oraz udostępniane każdorazowo na żądanie klienta (dowód: karta nr 7 verte).

Ustalono, że § 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 ustalono również, iż w dniu 28.02.2002r. Zarząd PWiK Rybnik przyjął Uchwałę Nr 100/II/2002 w sprawie: *trybu załatwiania reklamacji z tytułu dostawy wody o pogorszonej jakości tzw. „brudnej wody” dla odbiorców indywidualnych*. Powyższa uchwała określa procedurę załatwiania reklamacji w sprawach związanych z dostawą wody o pogorszonej jakości. Uchwała przewiduje, że reklamacje wnoszone są na piśmie. Określa również sposób wyliczenia rekompensaty z tytułu dostarczania wody o nieodpowiedniej jakości oraz termin załatwiania reklamacji, który nie może przekroczyć 14 dni roboczych (dowód: karta nr 136).

Sprawy związane z *Przyjmowaniem reklamacji i sposobem ich załatwiania* reguluje również Instrukcja Biura Obsługi Klienta wprowadzona Uchwałą Zarządu PWiK Rybnik Nr 57/II/2003 z dnia 06.08.2003r. (dowód: karty nr 137-179). Określa ona zasady rozpatrywania reklamacji z tytułu: *brudnej wody, błędnego odczytu wodomierza, wycieku wody na wodomierzu; wykonania ekspertyzy wodomierza; usunięcia przecieku wody; ciśnienia wody, jakości wody, uporządkowania terenu po robotach; odszkodowania za zalanie, wejście w teren*. Z przedstawionego dokumentu wynika, że rozpatrzenie reklamacji powinno nastąpić w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jej wpływu (dowód: karty nr 156-159, 162, 176).

W toku przeprowadzonego postępowania antymonopolowego PWiK Rybnik przedstawiło rachunek zysków i strat, z którego wynika, że w 2007 roku osiągnęło przychód w wysokości 50 395 494,31 PLN (dowód: karta nr 209). Ponadto Spółka oświadczyła, że wysokość osiągniętego przez nią w 2007 roku przychodu z tytułu działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyniosła [...] PLN (dowód: karta nr 194).

Organ antymonopolowy zważył, co następuje.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji*. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. 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 określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

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

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

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem lub gdy nie dopełnia ciążącego na nim obowiązku. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych. Druga przesłanka niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest natomiast spełniona wówczas, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni bowiem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym; znajduje zastosowanie wówczas, gdy określone zachowanie dotyka nieokreślonej z góry liczby uczestników rynku.

I.1., I.2. W przedmiotowej sprawie Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku postawiono zarzuty stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej, polegających na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Spółka posługuje się postanowieniami, zgodnie z którymi:

- a. odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury;
- b. odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze,

co może być 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). Pierwszy z ww. zarzutów odnosi się do umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami z wykorzystaniem wzorców stosowanych po dniu 01.01.2004r. Z kolei drugi z zarzutów dotyczy umów, jakie Spółka posiada zawarte z konsumentami na podstawie wzorców stosowanych od dnia 01.01.2003r. do dnia 31.12.2003r. Ponieważ obydwie postanowienia umowne zostały zakwestionowane jako sprzeczne z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf (...) uzasadnione jest ich łączne przeanalizowanie z punktu widzenia spełnienia przesłanek określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Dla stwierdzenia, że w opisanym powyżej zakresie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest w pierwszej kolejności dowiedzenie, że zakwestionowane zachowania PWiK Rybnik mają bezprawny charakter. Punkt odniesienia stanowi tutaj § 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, który stanowi, że *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób*. Jednocześnie należy podkreślić, iż ww. rozporządzenie (które weszło w życie w dniu 16 sierpnia 2006 r.) zastąpiło wcześniej obowiązujące rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. o tożsamej nazwie i tożsamym zakresie regulacji (Dz.U. Nr 26, poz. 257) i ma na celu kontynuację przepisów zawartych w tym rozporządzeniu między innymi w zakresie dotyczącym warunków prowadzenia rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków. Obydwie ww. rozporządzenia wydane zostały na podstawie delegacji przewidzianej w art. 27 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i regulują między innymi kwestie związane z terminami płatności za usługi wodociągowe i kanalizacyjne, a § 17 ust. 1 obecnie obowiązującego rozporządzenia jest odzwierciedleniem i normuje ten sam zakres, co § 17 ust. 1 rozporządzenia poprzednio obowiązującego. W związku z powyższym, biorąc pod uwagę ciągłość regulacji w ww. zakresie oraz okoliczność, iż oceniane praktyki PWiK Rybnik zostały zapoczątkowane pod rządami rozporządzenia z dnia 12 marca 2002r. (są stosowane odpowiednio od dnia 01.01.2004r. i od dnia 01.01.2003r.) uzasadnione jest ich przeanalizowanie również w świetle brzmienia § 17 ust. 1 tego rozporządzenia, który stanowił, że *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia*.

Jak już podniesiono, stosownie do § 17 ust. 1 aktualnie obowiązującego rozporządzenia w sprawie określania taryf, termin zapłaty za usługi z zakresu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków określony w fakturze powinien wynosić co najmniej 14 dni licząc od dnia jej „wysłania lub dostarczenia w inny sposób”. Minimalny obowiązek, jaki przepis ten nakłada na przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne to wysłanie faktury konsumentowi nie później niż 14 dni przed terminem płatności wskazanym w rachunku. W zawieranych z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków PWiK Rybnik posługuje się natomiast postanowieniem przewidującym, iż odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzanie ścieków w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury (dotyczy to umów zawartych w okresie od dnia 01.01.2004r. do dnia 30.11.2007r.) oraz postanowieniem przewidującym, że odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze (dotyczy to umów zawartych w okresie od dnia 01.01.2003r. do dnia 31.12.2003r.). Przedmiotowe postanowienia umowne nakładają na konsumentów obowiązek uiszczenia należności bądź to w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, bądź też w terminie sztywno określonym w fakturze, bez względu na to, kiedy faktura zostanie im wysłana lub doręczona przez przedsiębiorcę. Umowy nie gwarantują, iż nadanie lub dostarczenie faktury do konsumenta nastąpi w terminie 14 dni przed datą płatności widniejącą na rachunku, a zatem nie

gwarantują, że termin płatności określony w fakturze będzie – stosownie do § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf – nie krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Może to doprowadzić do sytuacji, w której przysługujący konsumentowi termin na uregulowanie należności ulegnie skróceniu w stosunku do terminu przewidzianego w przepisach prawa w konsekwencji wysłania lub doręczenia faktury konsumentowi w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą płatności.

W analizowanych przypadkach przedsiębiorca samodzielnie ustala datę, od której rozpoczyna się bieg terminu na uiszczenie należności przez konsumenta, jak również sam decyduje o dacie wysłania (doręczenia) faktury konsumentowi. Wyłącznie od przedsiębiorcy zależy zatem, jaki czas będzie przysługiwał konsumentom na uiszczenie należności. Może zaistnieć sytuacja, że w wyniku wysłania lub doręczenia faktury w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą płatności (czego nie wykluczają zakwestionowane przez organ antymonopolowy postanowienia), przysługujący konsumentom czas na uiszczenie należności będzie na tyle krótki, że konsument nawet przy dochowaniu należytej staranności nie będzie w stanie uiścić należności w terminie podanym na rachunku. W skrajnych przypadkach faktura może zostać doręczona konsumentom nawet po terminie płatności. Należy w omawianym kontekście zwrócić uwagę na okoliczność, iż zgodnie z treścią zawieranych przez PWiK Rybnik umów, za dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku Przedsiębiorstwa. Część konsumentów uiszczając należność za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dokonuje wpłaty w placówkach bankowych lub pocztowych, co wiąże się z tym, iż od momentu dokonania wpłaty do momentu uznania rachunku bankowego dostawcy usług upływa określony okres czasu związany z realizacją polecenia przelewu. Powyższe okoliczności dodatkowo przemawiają za tym, aby termin na uiszczenie należności został uregulowany w umowie w taki sposób, aby zapewnić, że faktura zostanie wysłana lub doręczona konsumentowi w terminie 14 dni przed datą płatności. Wówczas dokonując zapłaty na poczcie lub w banku, konsument będzie w stanie dochować terminu wskazanego na fakturze. Te same argumenty pozostają również aktualne w odniesieniu do analizy kwestionowanych zapisów w świetle poprzednio obowiązującego rozporządzenia w sprawie określania taryf, które w § 17 ust. 1 nakładało na przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obowiązek dostarczenia faktury konsumentowi co najmniej 14 dni przed datą płatności.

Analizowane klauzule umowne nie zapewniają zatem, że spełniony zostanie warunek wynikający z § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa w sprawie określania taryf (...) stanowiącego, że odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. W okresie obowiązywania rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf (...) nie zapewniały również spełnienia wymagań określonych w § 17 ust. 1 tego rozporządzenia, który przewidywał, że termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od daty dostarczenia faktury. Daty wysłania lub daty dostarczenia faktury, o której mowa w ww. przepisach nie można bowiem z założenia utożsamiać z datą wystawienia faktury (wysłanie lub dostarczenie faktury nie musi mieć miejsca w dniu wystawienia faktury), a określenie, że konsument dokonuje zapłaty za dostarczoną fakturę w terminie określonym w fakturze nie jest równoznaczne z zapewnieniem, że termin ten będzie wynosił co najmniej 14 dni od daty wysłania lub dostarczenia faktury.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż postanowienia umowne dotyczące terminu płatności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki nie gwarantują konsumentom ani wysłania, ani dostarczenia faktury przez usługodawcę na 14 dni przed terminem płatności. Stoją one zatem w sprzeczności z § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. w sprawie określania taryf (...), a do dnia 16 sierpnia 2006r. (tj. do dnia wejścia w życie ww. rozporządzenia) stały w sprzeczności z odpowiednikiem przedmiotowego przepisu zawartym w § 17 ust. 1 poprzednio obowiązującego rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002r. w sprawie określania taryf (...). Powyższe okoliczności wskazują na to, iż została spełniona

pierwsza z przesłanek (bezprawność zachowania przedsiębiorcy) niezbędnych do wykazania, iż PWiK Rybnik stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Należy podnieść również, iż zachowanie przedsiębiorcy polegające na posługiwaniu się w treści umów zawartych w obrocie konsumenckim zakwestionowanymi postanowieniami obarczone jest cechą bezprawności niezależnie od tego, jak w praktyce odbywa się doręczanie faktur konsumentom. Dla prawnego udowodnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest bowiem konieczne faktyczne wystąpienie na rynku skutków określonej praktyki. Wystarczające jest, że istnieje zagrożenie wystąpienia takich skutków, gdyż zadaniem organu antymonopolowego jest nie tylko eliminowanie skutków działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, ale również przeciwdziałanie ich wystąpieniu. Wynika to wprost z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla oceny, czy w przedmiotowej sprawie doszło do naruszenia § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf bez znaczenia pozostaje zatem okoliczność, iż w rzeczywistości w PWiK Rybnik doręczenie faktury – dzięki zastosowaniu urządzeń przenośnych PSION – ma miejsce w większości przypadków w dniu jej wystawienia. Kluczowe znaczenie ma natomiast okoliczność, iż na podstawie umowy Spółka może arbitralnie ustalać termin, w którym dokonywać będzie wysyłki lub doręczania faktur i nie można wykluczyć sytuacji, że nastąpi to w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą płatności wskazaną na rachunku. W oparciu o treść zawieranych w obrocie konsumenckim umów dostawca zastrzega sobie zatem możliwość działania z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa, w wyniku czego zagrożone są interesy najsłabszej grupy uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Ocenie podlega więc tutaj treść postanowień umownych (które mogą wywołać określone implikacje).

W tym stanie rzeczy należy stwierdzić, iż posługiwanie się przez PWiK Rybnik analizowanymi postanowieniami umownymi obarczone jest cechą bezprawności. Dla stwierdzenia, iż w okolicznościach sprawy doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest w dalszej kolejności dowiedzenie, że zachowania te naruszają interesy konsumentów.

W przedmiotowym zakresie stwierdzić należy, iż przesłanka ta została spełniona. Opisane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów, gdyż mogą doprowadzić do sytuacji, w której skrócony zostanie zagwarantowany w przepisach prawa termin na uiszczenie należności z tytułu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W konsekwencji posługiwania się spornymi postanowieniami może również dojść do tego, iż konsumenci, nie z własnej winy, nie będą w stanie terminowo wywiązać się z obowiązku płatności na rzecz dostawcy. Z zakwestionowanych w ramach rozpatrywanych zarzutów postanowień umownych wynika, iż wyłącznie w gestii PWiK Rybnik pozostaje kwestia daty wysłania lub doręczenia rachunku konsumentowi. Termin wysłania bądź dostarczenia faktury ma natomiast bezpośrednie przełożenie na to, jaki czas będzie przysługiwał konsumentom na dokonanie płatności. W umowach brak jest jakichkolwiek gwarancji, że wysłanie lub doręczenie faktury nastąpi w terminie co najmniej 14 dni przed datą płatności. W efekcie powyższego przedmiotowy termin może nie zostać przez Spółkę dochowany. To z kolei wiąże się z możliwością obciążenia konsumentów odsetkami ustawowymi za opóźnienie w zapłacie. Zgodnie z treścią umów *W przypadku niedotrzymania terminów płatności określonych w fakturze Przedsiębiorstwo będzie obciążało Dostawcę odsetkami ustawowymi zgodnie z obowiązującymi przepisami.* Wprowadzenie do treści umów kwestionowanych w pkt I.1. i I.2. niniejszej decyzji postanowień może prowadzić zatem do obciążenia konsumentów nieuzasadnionymi odsetkami za opóźnienie w płatności w przypadku, gdy na skutek wysłania lub doręczenia faktury w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą wskazaną na rachunku nie uiszczą płatności w określonym przez dostawcę terminie.

Konsekwencją posługiwania się w treści zawieranych umów postanowieniami będącymi przedmiotem postawionych Spółce zarzutów jest zatem możliwość niewypełnienia przez Spółkę obowiązku doręczenia lub wysłania faktury konsumentowi 14 dni przed datą płatności widniejącą na rachunku, co niewątpliwie godzi w interesy konsumentów. W efekcie kwestionowanych zachowań Spółki po stronie konsumentów mogą powstać również negatywne skutki o charakterze finansowym, co świadczy o tym, że opisane praktyki godzą także w ekonomiczne interesy najsłabszych uczestników rynku.

W efekcie posługiwania się w obrocie spornymi postanowieniami zagrożone są również prawne interesy konsumentów. Na podstawie treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków konsumenci nie są bowiem 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 konsumentowi. W konsekwencji konsumenci – z uwagi na fakt, iż posiadają niepełną wiedzę w tym zakresie – mogą nie egzekwować od PWiK Rybnik zachowań, które na profesjonalistycznie wymuszają przepisy rozporządzenia w sprawie określania taryf oraz mają ograniczoną możliwość dochodzenia swoich praw w przypadku, gdy dostawca nie dochowa określonego przepisami prawa terminu na wysłanie lub dostarczenie rachunku. Zakwestionowane postępowanie Spółki pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy rozumiane jako prawo do uzyskania w treści umowy pełnej i zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa informacji na temat warunków płatności.

W związku z powyższym stwierdzić należy, że analizowane praktyki PWiK Rybnik godzą w interesy konsumentów. W celu stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności wykazanie, że zagrożone są interesy konsumentów jako zbiorowości.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Z powyższego wynika, że interwencja organu antymonopolowego jest uzasadniona jedynie wówczas, gdy zagrożony jest interes publiczny tj. interes konsumentów jako zbiorowości, nie zaś pojedynczych uczestników rynku. Podlegający publicznoprawnej ochronie na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zbiorowy interes konsumentów dotyczy zatem nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu ma miejsce wtedy, gdy określone działania dotyczą szerszego kręgu 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. W niniejszej sprawie ingerencja organu antymonopolowego jest uzasadniona, albowiem służy ochronie tak pojętych interesów konsumentów. Opisane zachowania PWiK Rybnik dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Antykonsumenckie ostrze stosowanych praktyk wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług (konsumentów), z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych odbiorców, będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do otrzymania w treści umów zgodnej z prawem informacji na temat warunków płatności.

W przedmiotowej sprawie zostały zatem spełnione wszystkie przesłanki niezbędne do uznania postawionych PWiK Rybnik zarzutów za uzasadnione. Zakwestionowane w pkt I.1. i I.2. niniejszej Decyzji zachowania Spółki noszą znamiona bezprawności oraz godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Jednocześnie wskazać należy, że ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, naruszenie przepisów której zostało stwierdzone w niniejszej sprawie, weszła w życie w dniu 21 kwietnia 2007 r. Zakwestionowane przez organ antymonopolowy praktyki zostały natomiast zapoczątkowane przed dniem wejścia w życie ww. ustawy tj. pod rządami poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.). Biorąc powyższe pod uwagę konieczne wydaje się przeanalizowanie zachowań PWiK Rybnik również w świetle nieobowiązujących już przepisów.

Dokonując takiej oceny stwierdzić należy, że działania Spółki będące przedmiotem oceny w niniejszej decyzji wyczerpują również znamiona zakazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 15 grudnia 2000 r. Przepis ten stanowił, że *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.* Treść powyższego przepisu odpowiada zatem brzmieniu aktualnie obowiązującego art. 24 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, którego naruszenie zostało stwierdzone w przedmiotowym postępowaniu.

W tym miejscu należy odnieść się również do przedstawionego w toku postępowania przez PWiK Rybnik stanowiska, iż wprowadzenie do treści umów postanowienia, zgodnie z którym termin płatności upływa w 14 dniu od daty wystawienia faktury ma znaczenie z punktu widzenia prawidłowego ustalenia daty powstania przychodu po stronie Spółki i prawidłowego rozliczania podatku dochodowego od osób prawnych i podatku od towarów i usług. Z wyjaśnień Spółki wynika, iż ustalenie daty powstania przychodu dla potrzeb rozliczania ww. podatków jest możliwe dzięki posłużeniu się zapisem ustalającym termin płatności w stosunku do daty wystawienia faktury, zaś zapis *Rozporządzenia taryfowego wprowadzający 14-dniowy termin płatności liczony od dnia wysłania lub dostarczenia faktury w inny sposób, nie pozwala na określenie daty pewnej terminu płatności.* Zdaniem organu antymonopolowego powyższe argumenty nie zasługują na uwzględnienie. Konieczność ustalenia – na potrzeby PWiK Rybnik – terminu płatności w odniesieniu do daty wystawienia faktury nie wyklucza bowiem w żadnym przypadku możliwości zamieszczenia w treści umów postanowienia przewidującego, że konsument dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Nic nie stoi bowiem na przeszkodzie, aby Spółka w treści umowy wskazywała, iż termin płatności upływa w 14 dniu od daty wystawienia faktury przy jednoczesnym zapewnieniu, iż faktura zostanie wysłana lub doręczona na 14 dni przed terminem płatności (a więc w dniu jej wystawienia). Powyższe rozwiązanie pozwoliłoby na określenie w fakturze terminu płatności obliczonego w stosunku do daty wystawienia rachunku, przy jednoczesnym zapewnieniu, że będzie on wynosił nie mniej niż 14 dni od daty wysłania lub doręczenia rachunku konsumentowi. Dla konsumenta bez znaczenia jest, w jaki sposób usługodawca ustala widniejący na fakturze termin zapłaty należności; istotne jest dla niego natomiast uzyskanie w umowie gwarancji otrzymania faktury w odpowiednim czasie, wynikającym z przepisów prawa.

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

W powyższym kontekście w pierwszej kolejności podnieść należy, iż uznanie, że zachowanie przedsiębiorcy przestało naruszać zakaz określony w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów byłoby możliwe do stwierdzenia w przypadku umożliwienia

wszystkim konsumentom, którzy zawarli z PWiK Rybnik umowy o zakwestionowanej przez organ antymonopolowy treści zawarcia zmienionych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści uwzględniającej postawione w niniejszej sprawie zarzuty (np. poprzez dostarczenie konsumentom, celem podpisania, zmienionych umów lub aneksów do umów) oraz w przypadku dokonania stosownych zmian w treści wykorzystywanych w obrocie konsumenckim wzorców umów o dostawę wody i odbiór ścieków.

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż w okolicznościach przedmiotowej sprawy brak jest podstaw do stwierdzenia, że PWiK Rybnik zaprzestało stosowania stwierdzonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W pierwszej kolejności podnieść należy, iż pomimo że PWiK Rybnik wycofało z obrotu zarówno wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierające klauzulę zakwestionowaną w pkt I.1. decyzji, jak i wzorce zawierające klauzulę, o której mowa w pkt I.2. niniejszej Decyzji (co nastąpiło – odpowiednio – w dniu 01.12.2007r. oraz w dniu 01.01.2004r.), w obrocie nadal funkcjonują umowy zawarte w obrocie konsumenckim z wykorzystaniem obydwu ww. wzorców. Jak wynika z wyjaśnień Spółki przedstawionych w piśmie z dnia 03.12.2007r. (dowód: karty nr 184-185), według stanu na dzień 30.11.2007r. posiadała ona [...] umów zawartych z konsumentami w oparciu o wzorce stosowane w okresie od dnia 01.01.2003r. do dnia 31.12.2003r. tj. umów przewidujących, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze*. Ponadto z wykorzystaniem wzorców umownych zawierających postanowienie przewidujące, że *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury*, tj. kolejnych wzorców stosowanych począwszy od dnia 01.01.2004r. do dnia 30.11.2007r. Spółka posiadała zawartych z konsumentami na dzień 30.11.2007r. [...] umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. W ocenie organu antymonopolowego okoliczność, iż w treści zawartych umów Spółka nadal posługuje się spornymi klauzulami wyklucza uznanie, że zaniechała ona stosowania ww. praktyk pomimo że dokonano zmian w treści stosowanych w obrocie gospodarczym wzorców.

Jednocześnie wskazać należy, iż zmiany, jakie PWiK Rybnik wprowadziło do treści wzorców umownych w dniu 01.12.2007r. tylko częściowo uwzględniają postawione w niniejszej sprawie zarzuty. Obecnie sporne regulacje przewidują, iż *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzane 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.*

W ocenie organu antymonopolowego powołane postanowienie zamieszczone w aktualnie stosowanych przez Spółkę wzorcach umownych tylko w zakresie dotyczącym pkt a pozostaje w zgodzie § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa w sprawie określania taryf (...). W tym przypadku termin wystawienia faktury pokrywa się bowiem z terminem doręczenia faktury konsumentowi. Gwarantuje to, że konsument otrzyma fakturę w terminie określonym w ww. przepisie rozporządzenia, tj. 14 dni przed datą płatności.

W odniesieniu natomiast do pkt b) powołanego postanowienia, stosownie do którego w przypadku dostarczenia faktury w inny sposób aniżeli wskazany w pkt a) odbiorca dokonuje płatności za pobrane usługi w terminie 21 dni od daty wystawienia faktury, stwierdzić należy, iż brzmienie tego zapisu w dalszym ciągu nie czyni zadość wymogom określonym w § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf (...). Zapis ten nie zapewnia, iż faktura – stosownie do przepisu rozporządzenia – zostanie wysłana lub doręczona konsumentowi w terminie 14 dni przed datą płatności wskazaną na rachunku. Dostawca nie zastrzegł w treści umowy, że spoczywa na nim taki obowiązek, co wpływa na to, iż dokonana przez PWiK Rybnik modyfikacja nie ma faktycznego znaczenia, a sytuacja konsumentów jest kształtowana w analogiczny sposób, jak ma to miejsce w przypadku postanowień będących przedmiotem rozpatrywanych zarzutów. Pomimo zmiany brzmienia postanowienia dotyczącego terminu płatności Spółka w dalszym ciągu może

arbitralnie decydować o dacie wysłania (doręczenia) faktury konsumentowi, gdyż w treść umowy nie nakłada na nią w przedmiotowym zakresie żadnych obowiązków.

W związku z tym, że dokonane przez przedsiębiorcę w czasie trwania niniejszego postępowania zmiany wzorców umownych nie doprowadziły do wyeliminowania negatywnie ocenionej przez organ antymonopolowy konstrukcji odnoszącej się do terminu płatności, a także uwzględniając fakt, iż w obrocie konsumenckim Spółka w dalszym ciągu posługuje się postanowieniami o treści zakwestionowanej w pkt I.1. i I.2. niniejszej decyzji, uzasadnione jest nałożenie na nią obowiązku zaprzestania stwierdzonych naruszeń.

W związku z powyższym należało orzec, jak w pkt I.1. i I.2. przedmiotowej decyzji.

I.3. W przedmiotowej sprawie Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku postawiono także zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Spółka nie zamieściła wszystkich postanowień wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w zakresie dotyczącym zaniechania objęcia treścią ww. umów postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz terminów i trybu 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.

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

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorców usług określa między innymi akt prawa miejscowego – *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy, którego postanowienia wiążą strony umowy o

zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 7) tej ustawy *Regulamin* określa prawa i obowiązki dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie standardów obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposobów załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków. Zgodnie z powołanym przepisem, § 22 i § 24 *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujących na terenie Gminy Rybnik i Gminy Gaszowice oraz § 21 i § 23 *Regulaminu* obowiązującego w Gminie Jejkowice 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:*
 - 4) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
 - 5) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń;
 - 6) 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.*

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

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

Analizując postawiony zarzut należy zatem wskazać, iż PWiK Rybnik jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinno formułować treść umowy w taki sposób, ażeby nie doprowadzić do sytuacji, w której konsument – z uwagi na fakt, że nie otrzymuje za pośrednictwem umowy pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron – nie jest w stanie korzystać z pełni swoich praw. Podkreślić również należy, iż z punktu widzenia konsumenta kluczowe znaczenie ma przede wszystkim prawo do otrzymania usługi o należytej jakości w sposób ciągły i niezawodny, w dalszej zaś kolejności prawo do podejmowania działań w

celu wyegzekwowania od dostawcy, aby świadczenie usług realizowane było w sposób należyty. Służyć ma właśnie temu właśnie tryb reklamacyjny, jak również uprawnienia do otrzymania od dostawcy, w określonych terminach, informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków. Informacja o trybie reklamacyjnym i obowiązkach informacyjnych przedsiębiorstwa jest dla konsumenta fundamentalna. Dotyczy bowiem bezpośrednio możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Odnosi się zatem do jego podstawowych praw wynikających z zawartej umowy. W ocenie organu antymonopolowego przedmiotowe uprawnienia konsumenta oraz odpowiadające im obowiązki dostawcy usług mają więc dla konsumenta niebagatelne znaczenie i to, czy w treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków będzie mógł zapoznać się z tymi postanowieniami nie jest dla niego bez znaczenia. Wpłynąć może bowiem na większą świadomość prawną konsumenta i umożliwi mu skuteczne dochodzenie jego praw.

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

Należy podkreślić w powyższym kontekście, iż obowiązek informowania konsumentów o istotnych z ich punktu widzenia okolicznościach dotyczących umowy, jej przedmiotu i treści, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania. Podanie informacji niepełnej, niekompletnej jest równoznaczne z wprowadzeniem konsumenta w błąd. Prowadzi bowiem do wywołania w świadomości konsumenta fałszywego odzwierciedlenia rzeczywistości, co może zostać osiągnięte np. poprzez przemilczenie, zaniechanie poinformowania o faktycznym, prawdziwym stanie rzeczy. Na profesjonalistę ciąży zatem obowiązek zachowania się odpowiednio starannie tak, aby poziom informacji przekazywanej konsumentowi w treści umowy odpowiadał wiedzy profesjonalisty odniesionej do konkretnej sytuacji i obowiązującym w danym zakresie przepisom prawa. Konsument ma prawo do pełnej i wyczerpującej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesów.

Podsumowując należy zatem wskazać, iż zaniechanie zamieszczenia w umowie postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz terminów i trybu 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, jest zachowaniem bezprawnym i stanowi przejaw naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zachowanie to godzi również w interesy konsumentów; zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że w oparciu o treść umowy, do której przystępują nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążyą w tym zakresie na profesjonalistę. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji i udzielenia informacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również że nie będą wymagać od przedsiębiorcy

określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków. Wprowadzenie do treści umów zapisów informujących, jakie standardy obowiązują w przedmiotowym zakresie przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą. Nałożenie na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązku podawania w umowach zawieranych z konsumentami pełnych i wyczerpujących informacji na temat ich praw i obowiązków służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy odnośnie przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć skuteczną reklamację, a także odpowiadających im praw i obowiązków dostawców usług. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy.

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

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

W okolicznościach przedmiotowej sprawy stwierdzić również należy, iż zakwestionowane zachowania PWiK Rybnik godzą w interesy konsumentów jako zbiorowości. Są bowiem skierowane do nieokreślonego z góry kręgu konsumentów, który obejmuje wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług będących konsumentami, którzy zawarli lub zamierzali zawrzeć umowy o zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania treści. Oznacza to, że na skutek bezprawnych praktyk PWiK Rybnik zagrożony jest interes publiczny tj. chroniony prawem interes wszystkich konsumentów pojmowany jako ich prawo do uzyskania od profesjonalisty pełnej i wyczerpującej informacji na temat warunków umowy, do której przystępują. Zachowanie Spółki godzi zatem w zbiorowe

interesy konsumentów, a zatem spełniona została ostatnia przesłanka niezbędna do uznania, że doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy dowiedziono zatem, że analizowane zachowania Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w ww. przepisie.

Jak już podniesiono, ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów stanowiąca podstawę do wydania niniejszej decyzji, weszła w życie z dniem 21 kwietnia 2007 r. Praktyka PWiK Rybnik będąca przedmiotem rozpatrywanego zarzutu zapoczątkowywana została natomiast przed tą datą tj. pod rządami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Podobnie, jak w odniesieniu do poprzedniego zarzutu zasadne jest zatem dokonanie oceny zakwestionowanego zachowania Spółki również w świetle przepisów nieobowiązującej już ustawy.

Art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów stanowił, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Treść ww. przepisów odpowiada zatem treści art. 24 ust. 1 i 2 aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Praktyka PWiK Rybnik polegająca na zaniechaniu zamieszczenia w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami postanowień dotyczących praw o obowiązków stron umowy w zakresie odnoszącym się do trybu postępowania reklamacyjnego oraz do zasad i terminów 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 zostałaby zatem uznana za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów również w oparciu o przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r.

Stosownie do art. 26 ust. 1 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu stawia się zarzut nie zaprzestał stosowania określonej praktyki. Jak już podniesiono we wcześniejszej części decyzji, w okolicznościach rozpatrywanej sprawy do stwierdzenia zaniechania stosowania przez PWiK Rybnik praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest po pierwsze zmodyfikowanie stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umów w sposób uwzględniający postawiony w sprawie zarzut, po drugie zaś konieczne jest umożliwienie wszystkim konsumentom korzystającym z usług Spółki zawarcia zmienionych umów np. poprzez dostarczenie im do podpisu zmodyfikowanej zgodnie z zastrzeżeniami organu antymonopolowego umowy bądź też aneksu do umowy zmieniającego jej treść w sposób czyniący zadość tym zastrzeżeniom).

Odnosząc się do powyższego w pierwszej kolejności wskazać należy, iż wprowadzone przez Spółkę w dniu 01.10.2007r. do treści stosowanych w obrocie z konsumentami wzorców umów modyfikacje, zmieniają ich treść w sposób niewystarczający do stwierdzenia, iż wzorce te w pełni uwzględniają postawiony przez organ antymonopolowy zarzut.

W treści umów zawieranych w oparciu o wzorce wdrożone do stosowania w dniu 01.10.2007r. konsument jest informowany, że 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. Powyższe postanowienie tylko w częściowy sposób informuje konsumentów o kwestiach związanych z trybem postępowania reklamacyjnego. Brak jest bowiem w umowach informacji, w jakiej formie powinna być złożona reklamacja, a mianowicie, iż – zgodnie z postanowieniami *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków* – wymagana jest w tym zakresie forma pisemna. Umowy nie informują również, w jaki

sposób możliwe jest wniesienie skutecznej reklamacji. W szczególności konsument nie dowiaduje się, iż – oprócz tego, że możliwe jest przesłanie reklamacji pocztą lub złożenie jej osobiście – Spółka dopuszcza również wniesienie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej. Ponadto informacja o terminie rozpatrywania reklamacji ograniczona jest tylko do dostawy wody o pogorszonej jakości, nie można natomiast założyć, że wniesienie reklamacji dotyczyć będzie tylko takiej sytuacji. Do treści umów zawieranych z konsumentami od dnia 01.10.2007r. nie wprowadzono również żadnych postanowień określających terminy udzielania przez Spółkę 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.

W związku z powyższym stwierdzić należy, iż wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w brzmieniu ustalonym przez Spółkę w dniu 01.10.2007r. tylko w części uwzględniają postawiony przez organ antymonopolowy zarzut. W obrocie z konsumentami Spółka nadal posługuje się zatem wzorcami umownymi, które nie zawierają pełnej i wyczerpującej informacji na temat trybu reklamacyjnego oraz zasad udzielania informacji odbiorcom. Ponadto w obrocie w dalszym ciągu funkcjonuje bardzo duża liczba umów zawartych z konsumentami przed dniem 01.10.2007r., w oparciu o poprzednio obowiązujące wzorce umowne, w których treści zaniechano zamieszczenia jakichkolwiek postanowień określających tryb i terminy rozpatrywania reklamacji oraz określających standardy udzielania konsumentom odpowiedzi na wnoszone przez nich żądania udzielenia informacji, skargi i zażalenia.

W związku z powyższym stwierdzić należy, iż w okolicznościach niniejszej sprawy brak jest podstaw do przyjęcia, że stwierdzona praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została przez PWiK Rybnik zaprzestana. Ponieważ Spółka przy zawieraniu umów z konsumentami nadal posługuje się wzorcami umownymi o zakwestionowanej przez organ antymonopolowy treści, ponadto zaś nie podjęła żadnych kroków celem wprowadzenia zmian do treści umów już zawartych z konsumentami, zasadne jest nałożenie na nią nakazu zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy antymonopolowej.

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

II. Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejże ustawy.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Nałożona przez organ antymonopolowa kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ antymonopolowy stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o

ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Ponieważ w 2007 roku PWiK Rybnik uzyskało przychód w wysokości 50 395 494,31 PLN maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi 5 039 549,43 PLN.

Ustalając wymiar kary pieniężnej organ antymonopolowy wziął w pierwszej kolejności pod uwagę, że PWiK Rybnik jako profesjonalista o długoletnim doświadczeniu rynkowym formułując treść umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych w obrocie z konsumentami powinien wykazać się odpowiednią dbałością tak, aby nie zostały naruszone interesy najsłabszych uczestników rynku i powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i poszanowania prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, takich jak PWiK Rybnik zwłaszcza biorąc pod uwagę, że Spółka działa w warunkach monopolu naturalnego. Dlatego w ocenie organu antymonopolowego zachowanie przedsiębiorcy podlegające ocenie w niniejszej decyzji jest efektem niedołożenia staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego i doświadczonego uczestnika obrotu rynkowego świadczącego usługi o charakterze użyteczności publicznej.

Przy określaniu wymiaru kary pieniężnej organ antymonopolowy uwzględnił również długotrwałość stwierdzonych naruszeń tj. ponad 5,5-letni okres stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonych w pkt I.1. i I.2. niniejszej decyzji oraz ponad 2-letni okres stosowania praktyki stwierdzonej w Pkt I.3. Decyzji, liczony od dat wejścia w życie na terenie Gmin objętych terytorialnym zasięgiem działalności Spółki aktualnie obowiązujących *Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Wzięto także pod uwagę charakter stwierdzonych naruszeń; na skutek niedopełnienia wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązków informacyjnych względem konsumentów oraz na skutek posługiwania się w obrocie postanowieniami regulującymi termin płatności w sposób sprzeczny z § 17 ust. 1 rozporządzenia w sprawie określania taryf zagrożone zostały interesy prawne i ekonomiczne najsłabszych uczestników rynku. W efekcie stosowania stwierdzonych naruszeń konsumenci pozbawieni zostali wiedzy koniecznej do ich w pełni czynnego i świadomego uczestniczenia w rynku, a także narażeni zostali na negatywne konsekwencje o charakterze finansowym. Na wysokość kary wpłynęła też okoliczność, że stwierdzone praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów nie zostały zaniechane, a także okoliczność, iż kwestionowane zachowania PWiK Rybnik skutkują znacznym stopniem zagrożenia interesu publicznoprawnego, co wynika z powszechnego charakteru stosowanych przez Spółkę praktyk.

Jednocześnie przy ustalaniu wymiaru kary wzięto pod uwagę geograficzny zasięg działalności PWiK Rybnik, a w związku z tym fakt, iż stwierdzone naruszenia ujawniają się w wymiarze lokalnym (na terenie trzech Gmin), a zatem mają ograniczony terytorialnie zasięg oddziaływania. Uwzględniono również jako łagodzącą okoliczność, iż w stosunku do Spółki nie stwierdzono wcześniej prawomocnym orzeczeniem naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Miarkując karę wzięto także pod uwagę, iż do organu antymonopolowego nie wpłynęły żadne skargi odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, które miałyby związek z postawionymi w niniejszej sprawie zarzutami. Ponadto jako czynnik łagodzący wpływający na wymiar nałożonej kary postanowiono potraktować okoliczność, iż PWiK Rybnik nie utrudniało organowi antymonopolowemu prowadzenia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dostarczając dokumentów i wyjaśnień istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy.

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

Przy ustalaniu wymiaru kary organ antymonopolowy wziął również pod uwagę wyjaśnienia Spółki wskazujące na to, jak w praktyce przebiega doręczanie faktur konsumentom. Uwzględniono zatem, iż w obrocie konsumenckim – dzięki zastosowaniu przenośnych zestawów komputerowych PSION – faktury co do zasady są wręczane konsumentom bezpośrednio po ich wystawieniu, a więc na 14 dni przed datą płatności wskazaną na rachunku (dowód: karta nr 67). Oznacza to, iż pomimo posługiwania się w obrocie postanowieniami, które w sposób sprzeczny z prawem określają termin płatności, skutki stwierdzonych naruszeń mają w dużej mierze charakter hipotetyczny. Wzięto także pod uwagę przedstawione przez Spółkę wyjaśnienia oraz dokumenty dotyczące praktycznych aspektów rozpatrywania reklamacji konsumenckich oraz udzielania konsumentom odpowiedzi na wnoszone zapytania (dowód: karty nr 66, 112-127, 136, 156-159, 162, 176). Również wskazują one na to, iż w przedmiotowym zakresie Spółka postępuje zgodnie z zasadami określonymi w *Regulaminach dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Należy podkreślić jednak równocześnie, iż powyższa okoliczność nie zmienia oceny zakwestionowanych w pkt I.3. niniejszej decyzji praktyk Spółki jako godzących w interesy najsłabszych uczestników rynku, co wynika z niezapewnienia konsumentom w treści zawieranych umów pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy.

Ponadto przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej wzięto pod uwagę wysokość przychodu, jaki PWiK Rybnik osiągnęło z tytułu sprzedaży usług mających bezpośredni związek ze stwierdzonymi naruszeniami tj. tytułu usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, który stanowił ponad [...] % całego uzyskanego przez Spółkę w 2007 r. przychodu. Uwzględniono także, że w 2007 roku Spółka uzyskała zysk netto w wysokości 406 451,41 PLN (dowód: karty nr 209-210).

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 10 000 PLN (słownie złotych: dziesięć tysięcy). W ocenie organu antymonopolowego wymierzona kara w wysokości około 0,02% przychodu uzyskanego przez PWiK Rybnik w 2007 r. i stanowiąca około 0,2% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Organ antymonopolowy kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję zarówno represyjną, jak i dyscyplinującą tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna zatem podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy, stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość oraz reperkusję za naruszenie przepisów ustawy antymonopolowej zwłaszcza biorąc pod uwagę, iż stwierdzone praktyki nie zostały przez przedsiębiorcę zaprzestane. Poza wymiarem indywidualnym nałożonej kary należy podkreślić również jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

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

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

W punkcie I niniejszej decyzji organ antymonopolowy w wyniku przeprowadzonego przeciwko Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku postępowania w

sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy antymonopolowej pozwalająca na obciążenie PWiK Rybnik kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla organu antymonopolowego wydatki w kwocie 65 PLN związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć PWiK Rybnik kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wysokości 65 PLN (słownie złotych: sześćdziesiąt pięć).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach. W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt III niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego, 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