



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie

RWA-61-9/07/DJ

Warszawa, dn. 18 sierpnia 2008 r.

DECYZJA Nr RWA-25/2008

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 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 wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, iż Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej „Żyrardów” Sp. z o.o. z siedzibą w Żyrardowie stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

1. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 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 ze zm.) nie zawiera postanowień dotyczących jakości świadczonych usług wodociągowych,
2. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących ilości i jakości świadczonych usług kanalizacyjnych,
3. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń w zakresie określenia cyklu rozliczeń obowiązującego odbiorców,
4. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków w sposób niepełny reguluje prawa i obowiązki stron umowy określone w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa* stanowiącego załącznik do uchwały nr XLVIII/379/02 Rady Miejskiej Żyrardowa z dnia 23 maja 2002 r.,
5. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3a ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie określa warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorycy usług,
6. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w stosowanym wzorcu umownym *Umowa*

o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 5 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, ustaleń zawartych w zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków określonych w art. 18 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,

co może stanowić praktyki określone w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz po złożeniu przez Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej „Żyrardów” Sp. z o.o. z siedzibą w Żyrardowie pismem z dnia 27 listopada 2007 r. zobowiązania do dokonania we wszystkich umowach zawartych dotychczas według kontrolowanego wzoru umowy odpowiednich zmian stosownie do treści nowo opracowanego wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Przedsiębiorcy z dnia 2 lipca 2008 r.

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej „Żyrardów” Sp. z o.o. z siedzibą w Żyrardowie **obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 31 grudnia 2008 r.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 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),

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. **nakłada się** na Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej „Żyrardów” Sp. z o.o. z siedzibą w Żyrardowie **obowiązek złożenia** do dnia 10 listopada 2008 r. **sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które ma zawierać:

- informację dotyczącą liczby umów, których treść została zmieniona do dnia 31 października 2008 r., stosownie do wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 2 lipca 2008 r.,

- informację dotyczącą liczby umów, których treść nie została zmieniona do dnia 31 października 2008 r., stosownie do wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 2 lipca 2008 r.,

- informację dotyczącą liczby nowych umów, zawartych do dnia 31 października 2008 r., na podstawie wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 2 lipca 2008 r..

2. **nakłada się** na Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej „Żyrardów” Sp. z o.o. z siedzibą w Żyrardowie **obowiązek złożenia** do dnia 10 stycznia 2009 r. **sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które ma zawierać:

- informację dotyczącą liczby umów, których treść została zmieniona do dnia 31 grudnia 2008 r., stosownie do wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 2 lipca 2008 r.,

- informację dotyczącą liczby umów, których treść nie została zmieniona do dnia 31 grudnia 2008 r., stosownie do wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 2 lipca 2008 r.,

- informację dotyczącą liczby nowych umów, zawartych do dnia 31 grudnia 2008 r., na podstawie wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 2 lipca 2008 r.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RWA-40-16/06/PB), mające na celu badanie zasad dostawy wody lub odprowadzania ścieków stosowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne wobec konsumentów - indywidualnych odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych w miejscowościach na terenie województwa mazowieckiego.

Konieczność wszczęcia przedmiotowego postępowania uzasadniona była uzyskanymi przez Delegaturę UOKiK w Warszawie informacjami, z których wynikało, iż w związku ze świadczeniem tych usług, możliwe są naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji konsumentów, jak również ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także Prezesem UOKiK lub Prezesem Urzędu) wystąpił m.in. do Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej „Żyrardów” Sp. z o.o. z siedzibą w Żyrardowie (dalej także jako: Spółka, Przedsiębiorca lub Przedsiębiorstwo) o przesłanie wszelkich wzorców umownych stosowanych w obrocie z odbiorcami usług Spółki. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przesłała wzór *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa* stanowiący załącznik do uchwały nr XLVIII/379/02 Rady Miejskiej Żyrardowa z dnia 23 maja 2002 roku.

Analiza dokumentów i informacji zebranych w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do przyjęcia, iż mogło nastąpić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), wobec czego wszczęcie postępowania w związku z podejrzeniem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy stało się konieczne i uzasadnione.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 14 czerwca 2007 r. wszczął z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej „Żyrardów” Sp. z o.o. z siedzibą w Żyrardowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 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 ze zm.) nie zawiera postanowień dotyczących jakości świadczonych usług wodociągowych, co może stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących ilości i jakości świadczonych usług kanalizacyjnych, co może stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących

sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń w zakresie określenia cyklu rozliczeń obowiązującego odbiorców, co może stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

4. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków w sposób niepełny reguluje prawa i obowiązki stron umowy określone w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa* stanowiącego załącznik do uchwały nr XLVIII/379/02 Rady Miejskiej Żyrardowa z dnia 23 maja 2002 r., co może stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
5. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3a ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie określa warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorcy usług, co może stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
6. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w stosowanym wzorcu umownym *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 5 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ustaleń zawartych w zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków określonych w art. 18 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, co może stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w związku z podejrzeniem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w piśmie z dnia 2 lipca 2007 r., Spółka ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów i poinformowała, iż uwzględnivszy zastrzeżenia Prezesa Urzędu przystąpiła do wprowadzania zmian do stosowanych wzorców umów.

Pismem z dnia 27 listopada 2007 r. Przedsiębiorca przekazał nowo opracowane wzory *Umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* z prośbą o wyrażenie opinii co do ich zgodności z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i zobowiązał się, iż po otrzymaniu pozytywnej opinii Prezesa Urzędu niezwłocznie przystąpi do wymiany kwestionowanych umów. Przedsiębiorca zobowiązał się, iż do dnia 31 grudnia 2008 r. zastąpi umowy zawarte dotychczas na podstawie wzoru kontrolowanego w niniejszym postępowaniu umowami zawartymi na podstawie wzoru umowy zaakceptowanego przez Prezesa Urzędu.

Po konsultacjach przeprowadzonych z Prezesem Urzędu (pisma Prezesa Urzędu z dnia 8 lutego 2008 r. i 16 maja 2008 r., pismo Spółki z dnia 20 maja 2008 r.) Spółka ostatecznie pismem z dnia 2 lipca 2008 r. przekazała wzór *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, jaki zamierza wprowadzić do obrotu. Przedsiębiorca podtrzymał swoje zobowiązanie, iż proces wymiany dotychczasowych umów zakończy do dnia 31 grudnia 2008 r.

Pismem z dnia 8 lipca 2008 r. Przedsiębiorca został zawiadomiony o zamknięciu postępowania dowodowego oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy w siedzibie

Delegatury UOKiK w Warszawie. Spółka nie skorzystała jednak z przysługującego jej uprawnienia.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorstwo Gospodarki komunalnej „Żyrardów” Sp. z o.o. z siedzibą w Żyrardowie jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, prowadzącym działalność w formie jednoosobowej spółki z ograniczoną odpowiedzialnością zarejestrowanej w Krajowym Rejestrze Sądowym przy Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XXI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000153850. Wszystkie udziały w kapitale zakładowym Spółki posiada Gmina Miasto Żyrardów. Przedmiotem działania Przedsiębiorcy jest m.in. działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody, odprowadzania i oczyszczania ścieków oraz usługi związane z wykonywaniem instalacji wodno-kanalizacyjnych.

Działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków Spółka prowadzi na podstawie zezwolenia na prowadzenie działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielonego decyzją Zarządu Miasta Żyrardowa z dnia 24 września 2002 r. Obszarem działalności Przedsiębiorcy, objętym przedmiotowym zezwoleniem, jest teren Miasta Żyrardowa.

Na obszarze działania Spółki obowiązuje – jako akt prawa miejscowego – *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Żyrardowa* przyjęty uchwałą nr XLVIII/379/02 Rady Miejskiej Żyrardowa z dnia 23 maja 2002 r.

Na dzień 2 lipca 2007 r. Przedsiębiorstwo posiadało ogółem 3762 odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych, w tym odbiorców indywidualnych, instytucje i podmioty gospodarcze. Według kontrolowanego przez Prezesa UOKiK wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* z odbiorcami indywidualnymi zawartych zostało 3250 umów.

Zarzuty postawione Spółce dotyczyły braku – w ww. wzorcu – postanowień odnoszących się do:

1. jakości świadczonych usług wodociągowych w zakresie wymaganego ciśnienia wody oraz jakościowych wymagań, jakim winna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi,
2. ilości i jakości świadczonych usług kanalizacyjnych w zakresie określenia maksymalnej ilości ścieków i dopuszczalnego poziomu zanieczyszczeń dostarczanych ścieków,
3. informacji o sposobie i terminie wzajemnych rozliczeń w zakresie określenia cyklu rozliczeń obowiązującego odbiorców,
4. praw i obowiązków stron umowy określonych w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków*,
5. warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu odbiorcy usług,
6. ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

W toku postępowania Przedsiębiorca przekazał nowo opracowany wzór *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, którego analiza pozwoliła na następujące ustalenia:

Stosownie do **pierwszego** zarzutu naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących jakości świadczonych usług wodociągowych, ww. wzór uzupełniony został o zapisy dotyczące wymaganego ciśnienia wody oraz wymagań, jakim winna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi.

Stosownie do **drugiego** zarzutu naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących ilości i jakości świadczonych usług kanalizacyjnych, ww. wzór uzupełniony został o zapisy dotyczące maksymalnej ilości ścieków odbieranych miesięcznie z nieruchomości odbiorcy i dopuszczalnego poziomu zanieczyszczeń odprowadzanych ścieków.

Stosownie do **trzeciego** zarzutu naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących sposobu i terminu wzajemnych rozliczeń w zakresie określenia cyklu rozliczeń obowiązującego odbiorców, ww. wzór uzupełniony został o zapisy określające długość okresu obrachunkowego.

Stosownie do **czwartego** zarzutu naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień, które w sposób pełny regulowałyby prawa i obowiązki stron umowy określone w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, ww. wzór uzupełniony został o zapisy określające prawa i obowiązki odbiorcy i Przedsiębiorstwa zgodnie z unormowaniem zawartym w obowiązującym stronie *Regulaminie*.

Stosownie do **piątego** zarzutu naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3a ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu odbiorcy usług, ww. wzór uzupełniony został o zapisy określające tryb zgłaszania awarii przez odbiorców oraz tryb ich usuwania przez Przedsiębiorstwo.

Stosownie do **szóstego** zarzutu naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w stosowanym wzorcu umownym, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 5 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, ustaleń zawartych w zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, ww. wzór uzupełniony został o postanowienia zawarte w zezwoleniu na prowadzenie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Analiza zmian dokonanych przez Spółkę wykazała, iż nowy wzór umowy spełnia standardy określone w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przepisach wykonawczych na jej podstawie wydanych oraz *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa*, a tym samym jego stosowanie nie zagraża zbiorowemu interesowi konsumentów.

Mając powyższe na uwadze Prezes UOKiK zważył, co następuje:

I. Uprawdopodobnienie stosowania praktyk, o których mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Przepis art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż *jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.*

W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę przepisu art. 24 ww. ustawy.

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które stosownie do definicji zawartej w ust. 2 tego przepisu rozumie się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działania przedsiębiorcy.* Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (por. J. Szwaja (red.): Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118). Prezes Urzędu oceniając zachowanie Przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483) *źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego.*

Jak wyżej wspomniano, art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy. Przepis ten zawiera także przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił (1) stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, (2) naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, (3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

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

zaistnieć musi - po pierwsze - bezprawne działanie przedsiębiorcy, które - po drugie - narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Zbiorowy interes dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie zbiorowych interesów konsumentów może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku.

1. Uprawdopodobnienie bezprawności działania

Podstawą świadczenia usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Stosowanie do treści art. 353¹ kodeksu cywilnego, strony zawierające umowę mogą ułożyć swój stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współzycia społecznego (zasada swobody umów). Takim rodzajem ustawowego ograniczenia zasady swobody umów jest bezwzględnie wiążące uregulowanie treści stosunku prawnego w ustawie. Ustawodawca określa wówczas sam treść stosunku umownego, zaś strony pozbawione są możliwości samowolnej jego zmiany. Z taką sytuacją mamy do czynienia w przypadku umów o dostarczanie wody i odprowadzaniu ścieków, zawieranych w oparciu o przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Artykuł 6 ust. 3 przywołanej ustawy określa bowiem niezbędne elementy umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków. Stosownie do treści art. 6 ust. 3 tej ustawy umowa ta powinna zawierać w szczególności postanowienia dotyczące:

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

Do zawarcia umowy między Przedsiębiorcą a odbiorcą dochodzi poprzez zaakceptowanie przez konsumenta warunków umowy przedstawionych mu przez Spółkę w formie wzorca umownego. Stosowany przez stronę niniejszego postępowania wzorzec umowny nie spełnia ustawowych wymogów co do treści umowy, co stało się podstawą omówionych poniżej zarzutów.

Zarzut 1: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy

Analiza postanowień wzorca umownego doprowadziła do postawienia Spółce zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących jakości świadczonych usług wodociągowych.

Przepis art. 6 ust. 3 pkt 1 ww. ustawy zobowiązuje do określenia w umowie ilości i jakości świadczonych usług oraz warunków ich świadczenia.

W przedmiocie jakości świadczonych usług wodociągowych umowa zawiera jedynie w § 3 i 4 postanowienia, w których jest mowa o tym, że do obowiązków Przedsiębiorstwa należy dostarczanie w sposób ciągły wody o ciśnieniu umożliwiającym normalne jej użytkowanie oraz jakości odpowiadającej wymogom wynikającym z obowiązujących

przepisów. Postanowienie § 4 przewiduje możliwość określenia ilości dostarczanej miesięcznie wody.

Brak jest zatem w umowie postanowień, które konkretyzowałyby, jakie są obowiązujące wymagania co do ciśnienia wody oraz jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Z postanowień ustawowych jasno wynika, że kwestia ilości i jakości usług powinna być określona w umowie, co we wzorcu umownym stosowanym przez Spółkę nie znalazło odzwierciedlenia. Wymogu tego nie spełnia bowiem samo odesłanie do przepisów określających wymogi jakościowe dostarczanej wody, w szczególności, jeżeli w umowie nie jest wskazana ani nazwa ani miejsce publikacji aktu prawnego określającego wymagania jakościowe wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Brak poświęconych temu postanowień umownych pozostawia Odbiorcę usług w niewiedzy co do jakości usług, jakiej ma prawo się domagać w ramach stosunku umownego ze Spółką.

Mając powyższe na względzie, za uprawdopodobnione należy uznać, iż niezamieszczenie w umowie postanowień dotyczących jakości świadczonych usług w zakresie wymaganego ciśnienia wody oraz jakościowych wymagań, jakim winna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi jest bezprawne .

Zarzut 2: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy

Prezes Urzędu ustalił również, iż stosowany przez Spółkę wzorzec umowny, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących ilości i jakości świadczonych usług kanalizacyjnych.

Umowa w § 5 wskazuje, że Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do ciągłego odbioru z nieruchomości ścieków o ilości, stanie i składzie określonym w obowiązujących przepisach lub w załączniku do niniejszej umowy. Przekazany przez Spółkę wzorzec umowny nie zawiera załącznika, o którym mowa w przywołanym postanowieniu wzorca. Brak jest zatem podstaw do uznania, że umowa w załączniku, stanowiącym jej integralną część, reguluje kwestie ilości i jakości świadczonych usług kanalizacyjnych. Za niewystarczające uznać natomiast należy odesłanie w tym zakresie do obowiązujących przepisów.

Brak zamieszczenia w treści umowy postanowień zawierających informacje o maksymalnej ilości i dopuszczalnym poziomie zanieczyszczeń dostarczanych ścieków uprawdopodobnia – w świetle regulacji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy – bezprawność działania Spółki.

Zarzut 3: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy i § 29 i § 75 Regulaminu

Kolejny z postawionych Spółce zarzutów dotyczy podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń w zakresie określenia cyklu obrachunkowego obowiązującego odbiorców.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 2 ww. ustawy umowa powinna określać sposób i termin wzajemnych rozliczeń. Uregulowanie okresów rozliczeniowych jest ważnym elementem ukształtowania sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń, a brak tej regulacji stanowi zdaniem Prezesa Urzędu naruszenie ustawowego obowiązku określenia w umowie tej kwestii. Ponadto niezawarcie w umowie przedmiotowych postanowień może stanowić naruszenie § 29 i § 75 Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa,

który zobowiązuje Przedsiębiorstwo do określenia w umowie cyklu rozliczeń obowiązującego Odbiorców usług.

Brak przedmiotowej regulacji w umowie uprawdopodobnia zasadność zarzutu bezprawności.

Zarzut 4: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy

Prezes Urzędu ustalił również, iż w umowie w sposób niepełny uregulowano prawa i obowiązki stron wynikające z łączącego je stosunku umownego, a określone w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa*.

Art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków stawia wymóg zamieszczenia w umowie postanowień określających prawa i obowiązki stron umowy. Jednocześnie rozdziały II i III *Regulaminu* poświęcone zostały uregulowaniu odpowiednio: praw i obowiązków Spółki oraz praw i obowiązków odbiorcy usług. Regulamin zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, będąc aktem prawa miejscowego, obowiązuje powszechnie na terenie działania organów, które go ustanowiły – w tym przypadku na terenie Miasta Żyrardów. Regulacje w nim zawarte, w tym konstytuowane przez ww. *Regulamin* prawa i obowiązki kontrahentów, są więc bezwzględnie wiążące dla stron umowy o świadczenie usług wodociągowo-kanalizacyjnych. Ww. prawa i obowiązki spoczywają na Usługodawcy i Usługobiorcach niezależnie od tego, czy stały się przedmiotem regulacji umownej. Z uwagi jednak na fakt, iż ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków w art. 6 ust. 3 pkt 3 stawia wymóg zawarcia w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, nie jest wystarczające uregulowanie tej kwestii wyłącznie w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, tzn. w *Regulaminie*. Ustawa nie precyzuje, jakie z praw i obowiązków wiążących strony umowy, powinny stać się przedmiotem jej regulacji, stąd brak jest podstaw do przyjęcia, iż fragmentaryczne uregulowanie tej kwestii w umowie jest dopuszczalne, zwłaszcza w przypadku, gdy *Regulamin* nakłada na strony umowy konkretne obowiązki i przyznaje im poszczególne uprawnienia.

W przedmiotowej sprawie nie wszystkie regulacje *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa*, dotyczące praw i obowiązków stron umowy, zarówno w zakresie dostawy wody, jak i odbioru ścieków, znalazły odzwierciedlenie w postanowieniach umownych.

W zakresie dostawy wody umowa nie reguluje, wymienionego w § 5 pkt 7 *Regulaminu*, **obowiązku Spółki** informowania odbiorców usług o jakości wody dostarczanej do sieci wodociągowej. Stosownie do zapisu *Regulaminu*, z wynikami badań jakości wody odbiorca może zapoznać się w siedzibie Spółki.

Umowa nie reguluje następujących **praw odbiorcy** w zakresie dostawy wody określonych w *Regulaminie*:

- prawa żądania odszkodowania za szkody powstałe z winy Spółki w związku z dostarczaniem wody (§ 7 pkt 4),
- prawa zgłaszania reklamacji dotyczących wysokości naliczonych opłat za wodę i poziomu świadczonych usług (§ 7 pkt 2),
- prawa uzyskiwania informacji o jakości wody dostarczanej przez Spółkę (§ 7 pkt 8).

Umowa nie reguluje następujących **obowiązków odbiorcy** w zakresie dostawy wody wymienionych w *Regulaminie*:

- zakazu lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzenia drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i przyłączach w pasie o szerokości 3 m bez zgody Spółki. W przypadku

dokonania zabudowy lub stałych nasadzeń w pasie, o którym mowa wyżej, Spółka może dokonać zamknięcia przyłącza, po pisemnym powiadomieniu odbiorcy. Ponowne uruchomienie przyłącza nastąpi po ustaniu przyczyn jego zamknięcia (§ 9 pkt 5)

- obowiązku poniesienia kosztów usuwania uszkodzeń sieci wodociągowej wraz z częścią przyłącza do zaworu za wodomierzem głównym, przekazanych na majątek Spółki powstałych z winy odbiorcy (§ 5 pkt 2),
- obowiązku zapewnienia pracownikom Spółki łatwego dostępu do wodomierza w celu dokonania odczytu, napraw, jego wymiany, jak również kontroli działania przyłącza i urządzenia pomiarowego. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu, Spółka pozostawia odbiorcy pisemną informację z prośbą o dokonanie odczytu wodomierza i niezwłoczne podanie jego stanu, najpóźniej w ciągu 5 dni, pod wskazany na druczku nr telefonu lub do siedziby Spółki. Brak informacji w tym terminie, jak również nie usunięcie przeszkód w dostępie do wodomierza w następnym terminie odczytu spowoduje, że należność obliczona zostaje zaliczkowo na poziomie zużycia wody z ostatniego okresu rozliczeniowego. Ewentualne wyrównanie nastąpi po odczycie wodomierza. W przypadku powtórzenia się sytuacji braku możliwości odczytu, odbiorca zobowiązany jest do wyznaczenia na swój koszt nowego terminu odczytu – jednak nie później niż w ciągu 30 dni. Niedopełnienie tego obowiązku może spowodować wypowiedzenie umowy i zamknięcia przyłącza przez Spółkę w ciągu 14 dni od powiadomienia odbiorcy listem poleconym. Ponowne uruchomienie przyłącza może nastąpić po umożliwieniu odczytu wodomierza i opłaceniu należności związanych z zamknięciem i otwarciem przyłącza (§ 8 pkt 5),
- obowiązku użytkowania instalacji wodociągowej w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, a w szczególności: a) uniknięcia uderzeń hydraulicznych, b) wyeliminowania możliwości wystąpienia skażenia bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia wody z instalacji wodociągowej odbiorcy, c) wyeliminować połączenia lokalnych źródeł wody z instalacją wodociągową zasilaną z sieci wodociągowej Spółki (§ 8 pkt 6),
- zakazu używania wody dostarczanej z sieci wodociągowej niezgodnie z umową zawartą ze Spółką (§ 9 pkt 1),
- zakazu poboru wody z sieci z pominięciem wodomierza (§ 9 pkt 2),
- zakazu przemieszczania wodomierza, zakłócania jego funkcjonowania, uszkodzania, zrywania plomb lub osłon (§ 9 pkt 3),
- zakazu wykorzystywania sieci wodociągowej bądź instalacji wodociągowej do uziemiania urządzeń elektrycznych (§ 9 pkt 4),
- zakazu dokonywania jakichkolwiek prac na przyłączu lub sieci wodociągowej stanowiącej własność Spółki (§ 9 pkt 6).

Należy zauważyć, że nieuregulowanie w umowie obowiązków odbiorców wymienionych w § 8 i § 9 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa* wywierać może szczególne konsekwencje w sferze interesów konsumentów. Stosownie bowiem do treści § 10 *Regulaminu* ich niespełnienie skutkować może wypowiedzeniem przez Spółkę umowy o dostarczanie wody przez Spółkę. Mimo grożącej odbiorcom sankcji w postaci wypowiedzenia umowy na dostawę wody, Spółka nie reguluje w umowie zakresu ich obowiązków. Tym samym odbiorca nie uzyskuje informacji, jakie z jego zachowań może zostać potraktowane przez Przedsiębiorcę jako nienależyte wykonanie umowy skutkujące możliwością wypowiedzenia przez Spółkę umowy na podstawie § 24 *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*.

Za nieprawidłowe, w ocenie Prezesa Urzędu, uznać należy m.in. niewskazanie w umowie odległości, jaką odbiorca winien zachować od sieci i przyłączy wodociągowych

przy stawianiu obiektów i sadzeniu drzew. Stosownie do § 9 pkt 5 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa*, odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzenia drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i przyłączach w pasie o szerokości 3 m bez zgody Spółki. Umowa w § 8 pkt 6 wskazuje jedynie, iż odbiorca winien zachować wymaganą odległość od istniejących urządzeń zgodnie z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach. Nie precyzuje jednak tej odległości. Jednocześnie jednak i § 6 pkt 6, § 9 pkt 5, jak i § 10 *Regulaminu* przewidują za niezachowanie tej odległości odpowiednie sankcje względem konsumenta.

W zakresie odbioru ścieków umowa nie reguluje następujących **praw Spółki** wymienionych w *Regulaminie*:

- prawa Spółki, by w przypadku zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki nakazać zastosowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających, ewentualnie określić odrębne warunki odbioru ścieków, jak również dokonać natychmiastowego zamknięcia przyłącza i naliczyć opłaty dodatkowe za przekroczenie ładunku zanieczyszczeń (§ 45),
- prawa obciążenia odbiorcy usług kosztami wykonanych przez Spółkę kontroli i analiz, jeżeli zostanie stwierdzone przekroczenie norm jakości ścieków odprowadzanych do kanalizacji określonych w obowiązujących przepisach i umowie (§ 40 pkt 5).

Umowa nie określa następujących **praw odbiorcy** w zakresie odbioru ścieków określonych w *Regulaminie*:

- prawa zgłaszania reklamacji dotyczących wysokości opłat za ścieki i poziomu świadczonych usług (§ 41 pkt 2),
- prawa żądania odszkodowania za szkody powstałe z winy Spółki mające związek z wykonywaniem, utrzymaniem i eksploatacją urządzeń kanalizacyjnych (§ 41 pkt 3).

Umowa nie określa następujących **obowiązków odbiorcy** w zakresie odbioru ścieków określonych w *Regulaminie*:

- obowiązku powiadamiania Spółki o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczania należności za odbiór ścieków (§ 42 pkt 5),
- obowiązku wykonywania uszczelnień oraz zamontowania na swój koszt niezbędnych urządzeń zabezpieczających przed cofnięciem się ścieków z sieci kanalizacyjnej (§ 42 pkt 6),
- zakazu stosowania takich rozwiązań technicznych, które uniemożliwiają bezpośrednie połączenie instalacji wodociągowej z instalacją kanalizacyjną (§ 42 pkt 9),
- obowiązku likwidacji na swój koszt instalacji, za pomocą których odprowadzał ścieki do zbiorników bezodpływowych do czasu włączenia do sieci kanalizacyjnej (§ 42 § 8),
- zakazu lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzenia drzew i krzewów na sieciach i przyłączach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 5 m (§ 43).

Również w odniesieniu do nieprzestrzegania przez odbiorcę obowiązków w zakresie odprowadzania ścieków, określonych w § 42 i § 43 *Regulaminu*, *Regulamin* wprowadza sankcje w postaci możliwości wypowiedzenia umowy przez Spółkę lub dochodzenia przez nią odszkodowania na drodze sądowej (§ 44 *Regulaminu*). W tym kontekście nieuregulowanie tych obowiązków w umowie, w sposób szczególny godzi w interesy odbiorców.

Brak uregulowania w umowie wskazanych powyżej praw i obowiązków stron umowy wskazuje na naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, co uprawdopodobnia bezprawność zachowania Spółki.

Zarzut 5: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3a ustawy

W ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zachodzi również w związku z nieokreśleniem w umowie, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3a ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorcy usług.

W myśl art. 6 ust. 3 pkt 3a ww. ustawy umowa powinna określać warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy usług. Z analizy postanowień umownych wynika, iż taka regulacja nie znalazła się w Umowie. Umowa zobowiązuje wprawdzie Odbiorcę usług do utrzymania właściwego stanu technicznego należących do niego instalacji i urządzeń, ale wymagane przez art. 6 ust. 3 pkt 3a ww. ustawy określenie warunków usuwania awarii nie stało się przedmiotem regulacji Umowy.

W związku z powyższym za uprawdopodobnione uznać należy twierdzenie, iż Spółka nie regulując powyższej kwestii w umowie naruszyła dyspozycję art. 6 ust. 3 pkt 3a ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, a zatem, że jej działanie ma charakter bezprawny.

Zarzut 6: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 5 ustawy

Podstawą szóstego zarzutu postawionego Spółce w niniejszym postępowaniu jest podejrzenie naruszenia przez nią art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez niedopełnienie obowiązku informacyjnego, polegającego na braku wskazania w umowie, stosownie do dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 5 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, postanowień informujących konsumenta o ustaleniach zawartych w zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Przepis art. 24 ust. 2 pkt kwalifikuje jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z fundamentalnych praw konsumenta. Profesjonalista – a takim jest Przedsiębiorca – jest obowiązany poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny. Obowiązek informowania partnera o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego (por. E. Łętowska: „*Prawo umów konsumenckich*”, Wydawnictwo C.H. BECK 2002 r., s. 159 i n.). Także Europejski Trybunał Sprawiedliwości w sprawie Spółki INNO (wyrok z dnia 7 marca 1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667) stwierdził, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Tym bardziej informacyjny obowiązek przedsiębiorcy nabiera doniosłości w sprawach, w których konsument ma do czynienia z kontrahentem posiadającym na właściwym rynku pozycję monopolistyczną bądź dominującą. W przedmiotowej sprawie charakter świadczonych przez Spółkę usług przesądza o tym, iż jest ona na lokalnym rynku zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków monopolistą. Tym samym pozycja odbiorcy usług wodno – kanalizacyjnych jest dużo słabsza niż konsumenta w warunkach pełnej konkurencji. Nie może on bowiem dokonać wyboru innego kontrahenta i najczęściej nie ma wpływu na treść

łączącego go z przedsiębiorcą stosunku prawnego. Stąd w przedmiotowej sprawie obowiązek profesjonalisty do czynienia zadość generalnej zasadzie lojalnego kontraktowania w zakresie rzetelnego i prawdziwego informowania konsumentów o wszystkich istotnych elementach stosunku umownego nabiera szczególnej doniosłości.

Art. 6 ust. 3 pkt 5 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wymaga, aby umowa zawierała te informacje, które są przedmiotem ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art. 18 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Art. 18 tej ustawy określa jako obligatoryjne postanowienia zezwolenia w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, następujące kwestie:

- 1) oznaczenie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, jego siedzibę i adres,
- 2) datę podjęcia działalności,
- 3) wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo – kanalizacyjnych,
- 4) warunki, zakres i tryb kontroli realizacji zezwolenia i przestrzegania regulaminu, o którym mowa w art. 19 ust. 1,
- 5) warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru,
- 6) zobowiązanie do prowadzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne racjonalnej gospodarki w zakresie działalności objętej zezwoleniem,
- 7) warunki cofnięcia zezwolenia,
- 8) warunki dotyczące okoliczności, w których zezwolenie może być cofnięte bez odszkodowania.

Spośród wymienionych ustaleń, które zawarte są w zezwoleniu, umowa czyni przedmiotem swej regulacji zaledwie dane określone w pkt 1 tj.: oznaczenie, siedzibę i adres Przedsiębiorstwa. Pozostałe kwestie zostały w Umowie pominięte.

W związku z powyższym niedopełnienie obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 6 ust. 3 pkt 5 ww. ustawy poprzez niezamieszczenie w umowie informacji dotyczących ustaleń zawartych w zezwoleniu jest ewidentne i czyni zarzut bezprawności działania Spółki uprawdopodobnionym.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy uprawdopodobniono zatem, że analizowane zachowania Spółki są bezprawne. W celu uprawdopodobnienia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności wykazanie, że zachowania te mogą godzić w interesy konsumentów jako zbiorowości.

2. Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Opisane wyżej praktyki mogą godzić w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do ukształtowania umowy o świadczenie usług wodociągowo-kanalizacyjnych zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz otrzymania pełnej, wyczerpującej i prawdziwej 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 zawierane przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne powinny w sposób prawidłowy regulować wszelkie aspekty ich współpracy z konsumentami. Przejawiać się to powinno w ukształtowaniu wzajemnych relacji w sposób pełny (bez pominięcia jakichkolwiek kwestii wymagających regulacji), równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słuszych interesów oraz zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Zaniechanie wprowadzenia do umów obligatoryjnych – z mocy art. 6 ust. 3 ustawy

o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków – regulacji oraz pełnej informacji o treści łączącego strony stosunku zobowiązaniowego, sytuuje umowę jako jednostronnie korzystną i godzącą w interesy najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Należy podkreślić, że z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całokształtem uprawnień i obowiązków odbiorcy wynika, iż z powodu niepełnej ich znajomości uciążliwe, a nawet niemożliwe może okazać się dochodzenie przez konsumenta jego praw oraz prawidłowe wykonywanie jego zobowiązań. Niepodawanie kompletnej informacji o treści stosunku umownego może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalście wymuszają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa*.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni zatem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W przedmiotowej sprawie opisane działania Przedsiębiorcy 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, z którymi zawarto umowy o dostarczanie wody 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.

Powyższe wskazuje na prawdopodobieństwo naruszenia w przedmiotowej sprawie zbiorowego interesu konsumentów, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców (konsumentów) do ukształtowania umowy o świadczenie usług wodociągowo-kanalizacyjnych zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz otrzymania pełnej, wyczerpującej i prawdziwej informacji na temat wszystkich warunków umowy.

II. Zobowiązanie Przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jeżeli, stosownie do przepisu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie przepisu art. 24 ww. ustawy, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia ww. naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Pismem z dnia 2 lipca 2008 r., Spółka przekazała nowoopracowany wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*. Analiza zmian dokonanych przez Spółkę wykazała, iż nowy wzór umowy spełnia standardy określone w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przepisach wykonawczych na jej podstawie wydanych oraz *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Żyrardowa*.

Jednocześnie, w pismach kierowanych do Prezesa Urzędu Spółka zobowiązała się do dokonania stosownych zmian we wszystkich umowach dotychczas zawartych na podstawie wzoru, będącego przedmiotem niniejszego postępowania, do dnia 31 grudnia 2008 r.

Należy uznać, że przyjęte przez Spółkę rozwiązania są równoznaczne z podjęciem działań zmierzających do zapobieżenia uprawdopodobnionym w toku niniejszego postępowania naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z uwagi na powyższe, istnieje możliwość skorzystania z instrumentu prawnego przewidzianego art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jako że przedsiębiorca przejawiał inicjatywę mającą na celu eliminację działań powodujących naruszenie prawa, celowa i uzasadniona jest akceptacja propozycji Przedsiębiorcy, z której wynika zamiar zmiany umów zawartych na podstawie kontrolowanych w ramach niniejszego postępowania wzorów stosownie do treści nowych wzorców umownych najpóźniej do dnia 31 grudnia 2008 r.

Stąd należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

III. Zobowiązanie do złożenia sprawozdania o stopniu realizacji zobowiązań.

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *w decyzji (...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.*

Zgodnie z tym przepisem Spółka została zobowiązana do złożenia do dnia 10 listopada 2008 r. oraz do dnia 10 stycznia 2009 r. sprawozdań o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które mają zawierać:

- informację dotyczącą liczby umów, których treść została zmieniona odpowiednio do dnia 31 października 2008 r. oraz do dnia 31 grudnia 2008 r., stosownie do wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 2 lipca 2008 r.,
- informację dotyczącą liczby umów, których treść nie została zmieniona odpowiednio do dnia 31 października 2008 r. oraz do dnia 31 grudnia 2008 r., stosownie do wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 2 lipca 2008 r.,
- informację dotyczącą liczby nowych umów, zawartych odpowiednio do dnia 31 października 2008 r. oraz do dnia 31 grudnia 2008 r. na podstawie wzoru *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 2 lipca 2008 r.

Stąd należało orzec jak w punktach II.1. i II.2. sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – 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 w Warszawie.

Otrzymuje:

**Przedsiębiorstwo Gospodarki
Komunalnej „Żyrardów” Sp. z o.o.**
ul. Czysta 5
96-300 Żyrardów