



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH**

Katowice, dnia 30 listopada 2010 r.

RKT-61-11/10/MZ

DECYZJA Nr RKT – 41/2010

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 2 pkt 4 i § 5 pkt 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji spółce z o.o.** z siedzibą w Głubczycach:

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” i „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„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 wystawienia”*, co 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), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 sierpnia 2010 r.;**
- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” i „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienie o treści: *„Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron”*, co jest niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie

konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 sierpnia 2010 r.**;

- III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” i „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w instalacjach Odbiorcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi”, a we wzorcu „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w instalacjach Dostawcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 sierpnia 2010 r.**;
- IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” oraz „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości”, a we wzorcu „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Dostawcę prawa do korzystania z nieruchomości”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 sierpnia 2010 r.**;
- V. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści „W przypadku naruszenia przez Odbiorcę zobowiązań określonych w § 5 niniejszej umowy, Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody do lokalu w sposób wskazany przez właściciela/zarządcę nieruchomości”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 sierpnia 2010 r.**;
- VI. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** zamieszczeniu

we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści „*W razie naruszenia przez Przedsiębiorstwo lub Odbiorcę postanowień umowy, strona może rozwiązać umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym naruszenie przez korzystającego z lokalu § 5 pkt 1 i 4 uprawnia Przedsiębiorstwo do odstąpienia od umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia i odcięcia dostaw wody do lokalu*”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 sierpnia 2010 r.;**

VII. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści „*Umowa wygasa: (...) w dacie powzięcia wiadomości przez Przedsiębiorstwo o utracie lub zbyciu prawa do lokalu przez Odbiorcę (data wpływu pisma informującego do Przedsiębiorstwa)*”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.), a przez to art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 sierpnia 2010 r.;**

VIII. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o następującej treści „*Umowa wygasa: (...) nie dokonania przez Odbiorcę wymiany wodomierza, wynikającej z upływu daty legalizacji*”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.), a przez to art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 sierpnia 2010 r.;**

IX. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** tym, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w 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 pełnej informacji na temat prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **nakazuje się zaniechanie stosowania tej praktyki;**

X. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **polegającą na** tym, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w 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 pełnej informacji na temat praw i

obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **nakazuje się zaniechanie stosowania tej praktyki**;

- XI. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.) **umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczęte przez Prezesa Urzędu przeciwko Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach w zakresie zarzutu zamieszczenia we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o następującej treści *„W przypadku utraty tytułu prawnego do lokalu, Odbiorca zobowiązuje się do zapłaty za pobraną wodę i odprowadzone ścieki do czasu wskazania w formie pisemnej Przedsiębiorstwu następcy prawnego lub przedłożenia dokumentu przekazania lokalu właścicielowi/zarządcy nieruchomości”*;
- XII. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.) **umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczęte przez Prezesa Urzędu przeciwko Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach w zakresie zarzutu zamieszczenia we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” oraz „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości”*, a we wzorcu „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Dostawcę prawa do korzystania z nieruchomości”* **w zakresie niezgodności z art. 6 ust. 4** 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.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- XIII. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.) **umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczęte przez Prezesa Urzędu przeciwko Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach w zakresie zarzutu zamieszczenia we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści *„Umowa wygasa: (...) w dacie powzięcia wiadomości przez Przedsiębiorstwo o utracie lub zbyciu prawa do lokalu przez Odbiorcę (data wpływu pisma informującego do Przedsiębiorstwa)”* **w zakresie niezgodności z art. 6 ust. 4** 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.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- XIV. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **określa się** Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, polegające na dokonaniu modyfikacji postanowień znajdujących się w zawartych i wykonywanych z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i

odprowadzanie ścieków, w zakresie naruszeń określonych w punktach IX-X sentencji niniejszej decyzji, w ten sposób, że:

1. postanowienia umów zostaną uzupełnione o informacje na temat prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w celu:
 - a. zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - b. odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
2. postanowienia umów zostaną uzupełnione o informację na temat terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

- w terminie **sześciu miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

XV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **kary pieniężne** w wysokości:

- 1) **2468 zł** (słownie złotych: dwa tysiące czterysta sześćdziesiąt osiem), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punkcie I** sentencji niniejszej decyzji,
- 2) **10575 zł** (słownie złotych: dziesięć tysięcy pięćset siedemdziesiąt pięć), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punktach II-VIII** sentencji niniejszej decyzji,
- 3) **4113 zł** (słownie złotych: cztery tysiące sto trzynaście), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punktach IX i X** sentencji niniejszej decyzji.

XVI. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **46,95 zł** (słownie: czterdzieści sześć złotych dziewięćdziesiąt pięć groszy), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także „Prezesem Urzędu”) zostało przeprowadzone z urzędu pod sygn. akt RKT-400-03/10/MZ postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działalnością Głubczyckich Wodociągów i Kanalizacji spółki z o.o. z siedzibą w Głubczycach (zwaną dalej także „Spółką” lub „GWiK Głubczyce”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania antymonopolowego. W toku przedmiotowego

postępowania zbadano warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez Spółkę z odbiorcami w oparciu o wykorzystywane w obrocie wzorce umowne.

Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż w zakresie opisanym w punktach I-XIII sentencji niniejszej decyzji mogło dojść do naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 19.03.2010 r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 1-2). Postanowieniem nr 2 z tej samej daty (dowód: karta nr 6) w poczet dowodów zaliczono materiały zgromadzone w toku ww. postępowania wyjaśniającego.

Spółce postawiono zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) - zwanej dalej także „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów” - w drodze podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, że:

- 1) we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków”, „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” oraz „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanych w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści: *„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 wystawienia”*, 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) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” i „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” stosowanych w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści: *„Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” oraz „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanych w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści: *„Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w instalacjach Odbiorcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi”*, a we wzorcu „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści: *„Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w instalacjach Dostawcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 4) we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” oraz „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanych w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści: *„Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości”*, a we wzorcu „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści: *„Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Dostawcę prawa do korzystania z nieruchomości”*, co może być niezgodne z art. 6 ust. 4 i art. 8 ust. 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 z późn. zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 5) we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści *„W przypadku utraty tytułu prawnego do lokalu, Odbiorca zobowiązuje się do zapłaty za pobraną wodę i odprowadzone ścieki do czasu wskazania w formie pisemnej Przedsiębiorstwu następcy prawnego lub przedłożenia dokumentu przekazania lokalu właścicielowi/zarządcy nieruchomości”*, co może być niezgodne z art. 6 ust. 4 i art. 8 ust. 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 z późn. zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 6) we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści *„W przypadku naruszenia przez Odbiorcę zobowiązań określonych w § 5 niniejszej umowy, Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody do lokalu w sposób wskazany przez właściciela/zarządcę nieruchomości”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 7) we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści *„W razie naruszenia przez Przedsiębiorstwo lub Odbiorcę postanowień umowy, strona może rozwiązać umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym naruszenie przez korzystającego z lokalu § 5 pkt 1 i 4 uprawnia Przedsiębiorstwo do odstąpienia od umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia i odcięcia dostaw wody do lokalu”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 8) we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści *„Umowa wygasa: (...) w dacie powzięcia wiadomości przez Przedsiębiorstwo o utracie lub zbyciu prawa do lokalu przez Odbiorcę (data wpływu pisma informującego do Przedsiębiorstwa)”*, co może być niezgodne z art. 6 ust. 4 i art. 8 ust. 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 z późn. zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 9) we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści „Umowa wygasa: (...) nie dokonania przez Odbiorcę wymiany wodomierza, wynikającej z upływu daty legalizacji”, co może być niezgodne z art. 8 ust. 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 z późn. zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 10) w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w 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 pełnej informacji na temat prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 11) w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w 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 pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów w pismach z dnia 29.03.2010 r. (dowód: karty nr 51-67), z dn. 28.04.2010 r. (dowód: karty nr 70-72), z dn. 23.06.2010 r. (dowód: karty nr 83-84), z dn. 30.06.2010 r. (dowód: karty nr 86-95), z dn. 18.08.2010 r. (dowód: karty nr 99-116), z dn. 28.10.2010 r. (dowód: karty nr 122-123) i z dn. 16.11.2010 r. (dowód: karty nr 124-126).

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, pismem z dnia 4.05.2010 r. Spółka została poinformowana o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 74-76). Spółka w dniu 17.05.2010 r. skorzystała z prawa do zapoznania się z zebrany materiałem dowodowym (dowód: karty nr 77-78). W wyznaczonym terminie Spółka nie zgłosiła uwag do materiału dowodowego. W związku z uzupełnieniem zgromadzonego materiału dowodowego, pismem z dnia 24.08.2010 r. Spółka została ponownie poinformowana o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 118-119). Spółka nie skorzystała z prawa do zapoznania się z zebrany materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.

Głubczyckie Wodociągi i Kanalizacja spółka z o.o. z siedzibą w Głubczycach została zarejestrowana w KRS pod nr 0000087374. Przedmiot działalności przedsiębiorcy został określony m.in. jako pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody, odprowadzanie i oczyszczanie ścieków (dowód: karty nr 12-15). Spółka prowadzi działalność na terenie gminy i miasta Głubczyce (dowód: karta nr 8). Posiada zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków (Decyzja Burmistrza Głubczyc Nr KI-7050/14/02 z dn. 5.12.2002 r.), o którym mowa w art. 16 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.) - dowód: karty nr 16-28.

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa i odbiorców jego usług określa wydany na podstawie art. 19 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. regulamin dostarczania wody i

odprowadzania ścieków (uchwała Nr III/25/06 Rady Miejskiej w Głubczycach z dnia 20 grudnia 2006 r.), który został opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego Nr 7 z dnia 5.02.2007 r. (dowód: karty nr 21-22). Regulamin ten dostępny jest na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta w Głubczycach, stronie internetowej Spółki www.wodociagi-glubczyce.pl i w jej siedzibie. Regulamin nie stanowi załącznika do zawieranych umów. Jak wyjaśniła Spółka, wynika to z jego objętości (dowód: karty nr 8-9).

Stosownie do art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę GWiK Głubczyce zawiera z odbiorcami świadczonych przez siebie usług pisemne umowy, na podstawie których odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków. Zawierając powyższe umowy Spółka posługuje się wzorcami umownymi, nie różnicując umów zawieranych w obrocie konsumenckim i obrocie pozakonsumenckim. Jedynie w umowach zawieranych z zakładami uciążliwymi określa się dodatkowo maksymalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacji sanitarnej eksploatowanej przez Spółkę, w zależności od charakteru produkcji danego zakładu (dowód: karta nr 8).

Spółka przedstawiła aktualnie wykorzystywane, następujące wzorce umów:

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 23-25);
2. Umowa o zaopatrzenie w wodę (dowód: karty nr 26-27);
3. Umowa o odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 28-29);
4. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą (dowód: karty nr 30-32);
5. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu (dowód: karty nr 33-34).

GWiK Głubczyce przedstawiła kopie pięciu umów faktycznie zawartych, potwierdzających stosowanie w obrocie każdego z ww. wzorców umownych (dowód: karty nr 35-50).

Spółka poinformowała, że wzorce stosowane są od 2006 roku, „z *naniesionymi w okresie stosowania drobnymi zmianami*” (dowód: karta nr 8). W toku postępowania ustalono, że na podstawie aktualnie obowiązujących wzorców umów zawarto 4963 umowy, w tym 4624 z konsumentami. Spółka świadczy usługi w zakresie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków dla ww. liczby odbiorców. Spółka eksploatuje 11 własnych ujęć wody, a także kupuje wodę od Przedsiębiorstwa Top Farms w Głubczycach. Produkcja własna wody zaspokaja 99,6% potrzeb (dowód: karta nr 9).

Ustalono, iż zgodnie z § 14 ust. 1 wzorców „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” i „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” oraz zgodnie z § 13 ust. 1 wzorca „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą”: „*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 wystawienia*”.

Ustalono, że § 15 ust. 2 wzorców „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” i „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” oraz § 12 ust. 2 wzorca „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków”, a także § 14 ust. 2 wzorca „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą”, zawiera postanowienie o następującej treści: „*Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron*”.

Ustalono, że § 15 ust. 3 wzorców „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” oraz § 14 ust. 3 wzorca „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” zawiera postanowienie o treści: „*Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w*

instalacjach Odbiorcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi”.

Ustalono, także iż § 12 ust. 3 wzorca „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” zawiera postanowienie o treści: *„Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w instalacjach Dostawcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi”.*

Ustalono, że § 15 ust. 4 wzorców „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” oraz „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” zawiera postanowienie o treści: *„Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości”.* Ponadto ustalono, że § 12 ust. 4 wzorca „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” zawiera postanowienie o treści: *„Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Dostawcę prawa do korzystania z nieruchomości”.*

Ustalono, że § 9 ust. 1 wzorca „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” zawiera postanowienie o treści *„W przypadku utraty tytułu prawnego do lokalu, Odbiorca zobowiązuje się do zapłaty za pobraną wodę i odprowadzone ścieki do czasu wskazania w formie pisemnej Przedsiębiorstwu następcy prawnego lub przedłożenia dokumentu przekazania lokalu właścicielowi/zarządcy nieruchomości”.*

Ustalono także, iż § 9 ust. 2 wzorca „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” zawiera postanowienie o treści *„W przypadku naruszenia przez Odbiorcę zobowiązań określonych w § 5 niniejszej umowy, Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody do lokalu w sposób wskazany przez właściciela/zarządcę nieruchomości”.*

Ustalono, że § 11 zd. 2 wzorca „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” zawiera postanowienie o treści *„W razie naruszenia przez Przedsiębiorstwo lub Odbiorcę postanowień umowy, strona może rozwiązać umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym naruszenie przez korzystającego z lokalu § 5 pkt 1 i 4 uprawnia Przedsiębiorstwo do odstąpienia od umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia i odcięcia dostaw wody do lokalu”.*

Ustalono, że § 12 ust. 1 pkt b wzorca „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” zawiera postanowienia o treści *„Umowa wygasa: (...) w dacie powzięcia wiadomości przez Przedsiębiorstwo o utracie lub zbyciu prawa do lokalu przez Odbiorcę (data wpływu pisma informującego do Przedsiębiorstwa)”.* Ponadto ustalono, iż § 12 ust. 1 pkt c wzorca „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” zawiera postanowienie o następującej treści *„Umowa wygasa: (...) nie dokonania przez Odbiorcę wymiany wodomierza, wynikającej z upływu daty legalizacji”.*

W przedstawionych w toku postępowania umowach Spółka zawarła ogólne postanowienie dotyczące prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w § 7 ust. 2 pkt e umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zgodnie z którym Odbiorca zobowiązany jest umożliwić wykonanie niezbędnych napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo, oraz wstęp na teren posesji i budynku. W umowie nie zawarto informacji o konieczności okazania legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia przez osobę reprezentującą przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

W treści zawieranych przez Spółkę umów brak jest postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego. Umowy nie informują o formach i terminach, w jakich może być złożona reklamacja, jakie dane powinna zawierać, ani o tym, w jakim terminie przedsiębiorstwo

wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do jej rozpatrzenia oraz jakie wymogi powinna spełniać odpowiedź na reklamację. Zgodnie z § 14 umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do faktury wymaga pisemnego uzasadnienia, a w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie zawiera postanowień określających termin i sposób (oprócz formy pisemnego uzasadnienia) dokonania powyższego zgłoszenia zastrzeżeń do wysokości faktury, ani formy złożenia wniosku o zwrot nadpłaty. Ponadto § 10 ust. 2-3 ww. umowy przewiduje, że Spółka na pisemny wniosek odbiorcy dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego, a w przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia. Postanowienia umowne w powyższym zakresie oparte są na treści przepisu § 18 ust. 2 i 3 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). Na podstawie § 18 umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w sprawach nie uregulowanych w umowie stosuje się między innymi regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Głubczyc w rozdziale X zawiera standardy obsługi odbiorców usług. Regulamin zawiera informację, w jakiej formie powinna być złożona reklamacja. Przewiduje także w jakim terminie Spółka obowiązana jest rozpatrywać reklamacje (dowód: karta nr 22).

Spółka w piśmie z dnia 29.03.2010 r. poinformowała, iż w latach 2009 i 2010 nie korzystała w obrocie konsumenckim z prawa do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem ani z prawa do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (dowód: karta nr 51).

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego stosowania postanowienia umownego, o którym mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, Spółka w ww. piśmie podniosła, iż *„rozliczenia za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki dokonywane są na przenośnych komputerach typu PSION. Odczyt wodomierza, wystawienia faktury oraz jej doręczenie odbiorcy następuje więc symultanicznie. Jedynie nielicznym odbiorcom faktury wystawiane są w siedzibie Spółki w momencie osobistego zgłoszenia stanu licznika, bądź wysyłane w dniu wystawienia faktury po telefonicznym jego zgłoszeniu. Odbiorcom, których adres korespondencyjny jest inny niż punkt poboru wody, faktury wysyłane są w dniu jej wystawienia. Spółka informuje, że ze względu na oszczędności faktury wysyłane są Odbiorcom listem zwykłym. Jedynie Odbiorcom zalegającym z płatnością, faktury wysyłane są listem poleconym”*. W ww. piśmie Spółka poinformowała, iż mimo że nie ma obowiązku pobierania potwierdzeń dostarczania faktur, na potrzeby postępowania zebrała przykładowe potwierdzenia dostarczenia faktur. Spółka przedstawiła duplikaty pięciu faktur wraz z potwierdzeniem ich odbioru. Spółka stwierdziła, że *„treść ocenianego zapisu jest ogólnikowa, jednak nie przesądza to narzucenia uciążliwych i przynoszących nieuzasadnione korzyści warunków umów, bowiem z mocy prawa nie może on być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób”*. Ponadto Spółka poinformowała, że podejmuje kroki w celu zmiany kwestionowanego postanowienia umownego poprzez nadanie mu brzmienia: *„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”* (dowód: karty nr 51-52 i 59-67).

Spółka poinformowała w piśmie z dn. 29.03.2010 r., że reklamacje *„...mogą być zgłaszane ustnie w Dziale Obsługi Klienta, na piśmie, faksem, telefonicznie lub w formie elektronicznej. Rozpatrywanie reklamacji następuje niezwłocznie po jej zgłoszeniu w terminie nie dłuższym niż 3 dni. W przypadku, gdy reklamacja nie może być rozpatrzona w trybie natychmiastowym, termin jej rozpatrzenia ustalany jest z Odbiorcą, jednak nie może być on dłuższy niż 7 dni od daty jej zgłoszenia”* (dowód: karta nr 51).

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego stosowania postanowienia, o którym mowa w punkcie II sentencji niniejszej decyzji, Spółka w piśmie dn. 29.03.2010 r. podnosi, że zarzut jest dla niej niezrozumiały, gdyż przyczyny wypowiedzenia umowy wymienione zostały w następnym punkcie umowy, zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spółka stwierdziła, że „Przyczyną kwestionowania tego postanowienia może być niejasne sformułowanie jego treści” i poinformowała, że w związku z tym podejmuje kroki w celu doprecyzowania umowy (dowód: karta nr 52).

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego stosowania postanowień, o których mowa w punkcie III sentencji niniejszej decyzji, Spółka w piśmie z dn. 29.03.2010 r. podniosła, że stosowanie tego postanowienia nie było celowym i z zamierzonym działaniem godzącym w zbiorowe interesy konsumentów, lecz wynikiem braku doprecyzowania postanowienia. Spółka poinformowała, że postanowienia zostanie zmienione w nowych wzorcach umów (dowód: karta nr 52).

W piśmie z dn. 29.03.2010 r. Spółka podniosła, że postanowienie umowne, o którym mowa w punkcie IV i XII sentencji niniejszej decyzji, nie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, gdyż „...zapis ten odnosi się do odbiorców, którzy zbyli nieruchomość, tak by nie ciążył na odbiorcy obowiązek umowy pokrywania należności za wodę zużytą przez następcę prawnego. W przypadku osoby, która nadal korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym spisywana jest nowa umowa z osobą korzystającą z nieruchomości” (dowód: karta nr 53).

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego stosowania postanowienia, o którym mowa w punkcie XI sentencji niniejszej decyzji, Spółka w piśmie z dn. 29.03.2010 r. poinformowała, że stosowanie tego postanowienia „...jest wynikiem konieczności powzięcia przez Spółkę wiadomości o utracie lub zbyciu prawa do lokalu. Po wpłynięciu takiej informacji zgodnie z § 12 umowy następuje jej rozwiązanie. Nie może tu więc być mowy o konieczności pokrywania należności za wodę po rozwiązaniu umowy. Nie ma również obowiązku wskazania następcy prawnego, gdyż zgodnie z zapisem umowy odbiorca ma prawo wyboru: wskazanie nowego właściciela lub przedłożenie dokumentu przekazania lokalu właścicielowi lub zarządcy”. Spółka wskazała, że celem zamieszczenia kwestionowanego postanowienia we wzorcach było uporządkowanie obiegu informacji niezbędnych do weryfikacji stanu faktycznego (dowód: karta nr 53).

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego stosowania postanowienia, o którym mowa w punkcie V sentencji niniejszej decyzji, GWiK Głubczyce w piśmie z dn. 29.03.2010 r. powołała się na treść przepisu art. 6 ust. 6 pkt. 1-2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zgodnie z tym przepisem na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli:

- 1) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych;
- 2) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą.

W opinii Spółki, niedotrzymanie tych warunków może spowodować rozwiązanie umowy. Spółka poinformowała także, iż nigdy nie zastosowała tego postanowienia umownego, skutkującego rozwiązaniem umowy z osobą korzystającą z lokalu (dowód: karta nr 53).

Odnosząc się do zarzutu, o którym mowa w punkcie VI sentencji niniejszej decyzji, Spółka w piśmie z dn. 29.03.2010 r. wyjaśniła, iż „...kwestionowane zapisy umowne mają swe podłoże również w art. 6 ust. 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i nie stanowią naruszenia tejże ustawy. Spółka zobowiązuje się

doprecyzować zapis, iż odcięcie dostaw wody do lokalu może nastąpić w przypadku naruszenia postanowienia § 5 pkt. 1” (dowód: karta nr 53).

Odnosząc się do zarzutu, o którym mowa w punktach VII i XIII sentencji niniejszej decyzji, w piśmie z dn. 29.03.2010 r. GWiK Głubczyce podnosi, że kwestionowane postanowienie umowne nie stanowi naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Według Spółki *„po powzięciu informacji o zbyciu lokalu, następuje wygaśnięcie umowy, i w związku z tym nie ciąży na Odbiorcy obowiązek pokrywania należności za wodę zużytą przez następcę prawnego lub faktycznego”* (dowód: karty nr 53-54).

Odnosząc się do zarzutu, o którym mowa w punkcie VIII sentencji niniejszej decyzji, Spółka w piśmie z dn. 29.03.2010 r. wyjaśnia, że kwestionowane postanowienie umowne *„...ma swoje podłoże w art. 6 ust. 6 p. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Według tego zapisu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie ma obowiązku zawierania umowy z osobą korzystającą z lokalu, jeżeli instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierz zainstalowany niezgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi. Obowiązujące warunki techniczne określone są w § 115 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 (...) oraz w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. Prawo o miarach”* (dowód: karta nr 54).

Odnosząc się do zarzutów, o których mowa w punktach IX-X sentencji niniejszej decyzji, w piśmie z dn. 29.03.2010 r. Spółka powołuje się na wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dn. 22.08.2007 r. (sygn. akt VI ACa 414/2007), zgodnie z którym *„nie istnieje ustawowy obowiązek informowania konsumentów odnośnie wszystkich skutków prawnych zawarcia umowy kupna-sprzedaży z przedsiębiorcą”*. W opinii Spółki nieudzielenie pełnej informacji nie narusza zbiorowych interesów konsumentów. Jednocześnie Spółka *„zobowiązuje się dostosować zapisy umowne do art. 6 ust. 3 p. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, poprzez wprowadzenie podstawowych informacji w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych reklamacji oraz informacji na temat prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo”* (dowód: karta nr 54).

Ponadto w ww. piśmie z dnia 29.03.2010 r. Spółka podnosi, iż *„...jedną z przyczyn kwestionowania niektórych postanowień stosowanych wzorców umów może być niejasne sformułowanie treści tychże postanowień. Niezwłocznie po zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, a także z własnej inicjatywy Spółka przedsięwzięła działania zmierzające do wyeliminowania z treści zawieranych umów postanowień zakwestionowanych w ramach niniejszego postępowania. Stosowane wzory umów są poddawane wnikliwej analizie a wszystkie zapisy uznane za uciążliwe i mogące przynosić nieuzasadnione korzyści zostaną zmienione lub dostosowane do obowiązującego stanu prawnego”* (dowód: karta nr 54).

Spółka w piśmie z dnia 28.04.2010 r., stanowiącym odpowiedź na wezwanie Prezesa Urzędu z dn. 16.04.2010 r., przedstawiła harmonogram działań zmierzających do wyeliminowania z treści zawieranych umów zakwestionowanych postanowień (harmonogram stanowi załącznik do uchwały Zarządu Spółki nr 28/2010 z dnia 1 kwietnia 2010 r.). Spółka poinformowała, że zamierza wprowadzić w życie nowe wzorce umów z dniem 28.05.2010 r., to jest dzień po planowanym posiedzeniu Rady Miejskiej w Głubczycach, w programie którego znajdzie się rozpatrzenie wniosku o przyjęcie nowego regulaminu dostarczania wody. GWiK Głubczyce oświadczył, że od dnia 28.05.2010 r. planuje rozpocząć wymianę obowiązujących umów. Jednocześnie Spółka oświadczyła, iż *„...zobowiązuje się do zakończenia wymiany umów wszystkim konsumentom na dzień 31.12.2010 r.”* Powyższy termin zakończenia wymiany umów zawarto również w powołanym wyżej harmonogramie działań (dowód: karty nr 70-72).

GWiK Głubczyce pismem z dnia 23 czerwca 2010 r. poinformowała, iż projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków został przyjęty przez Radę Miejską w Głubczycach w dniu 17.06.2010 r. Uchwałą Nr XLIV/415/10. Spółka zwróciła uwagę, że warunkiem wejścia w

życie uchwały jako aktu prawa miejscowego jest jej ogłoszenie w wojewódzkim dzienniku urzędowym. W związku z tym Spółka podniosła, że „...do czasu opublikowania Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, nie jest on obowiązującym aktem prawnym i nie może być podstawą do posługiwania się nowymi wzorami umów opracowanymi na jego podstawie”. Jednocześnie w tym samym piśmie Spółka przedstawiła zmodyfikowany harmonogram wymiany umów, nie powodujący zmiany terminu zakończenia wymiany umów, a także zobowiązała się do przedstawienia nowych wzorów umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków oraz umów zawartych z konsumentami na ich podstawie w terminie 7 dni od dnia ogłoszenia ww. regulaminu w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego. Spółka podkreśliła, iż zmiana terminu wprowadzenia nowych wzorców nie jest od niej zależna (dowód: karty nr 83-84).

Następnie w piśmie z dnia 30 czerwca 2010 r. Spółka przedstawiła projekty nowych wzorców: „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” oraz „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” (dowód: karty nr 86-95).

Spółka w piśmie z dnia 18 sierpnia 2010 r. poinformowała, iż nowy regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków wszedł w życie z dniem 17 sierpnia 2010 r. i z tym samym dniem wprowadzono nowe wzorce umów. GWiK Głubczyce przedstawiła nowe wzorce umów, tożsame z przesłanymi uprzednio projektami, oraz przedłożyła pierwsze umowy zawarte z konsumentami z zastosowaniem każdego z nowych wzorców. Ponadto Spółka podniosła, iż z dniem 17.08.2010 r. rozpoczęła wymianę umów i podtrzymała wskazywany poprzednio termin zakończenia ich wymiany umów, określony na dzień 31 grudnia 2010 r. (dowód: karty nr 99-116).

W toku postępowania stwierdzono, iż zgodnie z § 14 ust. 1 nowych wzorców „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” i „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” oraz zgodnie z § 10 ust. 1 „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu”: *„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki po otrzymaniu faktury w terminie 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób w wysokości określonej w fakturze”*.

Stwierdzono także, iż § 15 ust. 2 wzorców „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” i „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” oraz § 11 ust. 2 wzorca „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” zawiera postanowienie o następującej treści: *„Zgodnie z § 13 Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, bądź w każdym czasie na mocy porozumienia stron”*.

Ustalono, że nowe wzorce umów nie zawierają postanowień dających przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu prawo rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W nowych wzorcach umów nie zamieszczono także postanowień o treści kwestionowanej w niniejszej decyzji dotyczących wygaśnięcia umowy w razie utraty przez odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości oraz obowiązku odbiorcy do ponoszenia opłat za pobraną wodę i odprowadzone ścieki do czasu wskazania w formie pisemnej przedsiębiorstwu następcy prawnego lub przedłożenia dokumentu przekazania lokalu właścicielowi (zarządcy) nieruchomości. Stwierdzono, że nowe wzorce umów nie zawierają postanowienia przewidującego wygaśnięcie umowy w razie nie dokonania przez odbiorcę wymiany wodomierza, wynikającej z upływu daty legalizacji.

Stwierdzono także, że umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawarte na podstawie nowych wzorców, uzupełniono o następujące postanowienia zawierające treści, których brak w umowach kwestionowano w punktach IX i X sentencji niniejszej decyzji:

- „Osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego, należących do Odbiorcy w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego i dokonania odczytu ich wskazań, dokonania badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci” (§ 4 umowy);
- „Odbiorca ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje mogą być zgłaszane ustnie w Dziale Obsługi Klienta w siedzibie Przedsiębiorstwa pod adresem: 48-100 Głubczyce ul. Powstańców 2, w godzinach od 7.00-15.00, telefonicznie 077 485 22 35 lub drogą mailową gwiksprzedaz@wp.pl. Szczegółowe terminy rozpatrywania reklamacji określone są w § 33 Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Przedsiębiorstwo dąży do rozpatrywania reklamacji w czasie możliwie najkrótszym” (§ 12 ust. 1-3 umowy).

Pismem z dn. 28.10.2010 r. Spółka poinformowała, że przygotowała i doręczyła nowe umowy do 80% odbiorców (dowód: karta nr 122). Następnie w piśmie z dnia 16.11.2010 r. oświadczyła, że w dniu 16.11.2010 r. zakończyła proces wymiany umów, tj. doręczyła wszystkim odbiorcom umowy przygotowane według nowych wzorów. Jednocześnie w ww. piśmie Spółka wniosła o przyjęcie informacji, iż z dniem 16 listopada 2010 roku nastąpiło usunięcie z obrotu gospodarczego kwestionowanych postanowień oraz wniosła „...o wydanie decyzji stwierdzającej zaniechanie stosowania praktyki ograniczającej konkurencję, w trybie art. 11 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów” (dowód: karty nr 124-125).

W toku przeprowadzonego postępowania ustalono że w 2009 roku Spółka osiągnęła przychód netto w wysokości 5 875 000,00 zł (słownie: pięć milionów osiemset siedemdziesiąt pięć tysięcy złotych). Ponadto Spółka oświadczyła, że wysokość osiągniętego przez nią w 2009 roku przychodu z tytułu działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyniosła 2 525 304,20 zł, a w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyniosła 2 268 640,66 zł (dowód: karta nr 54). Osiągnięty w 2009 roku przychód Spółki ustalono na podstawie „Sprawozdania o przychodach, kosztach i wyniku finansowym oraz o nakładach na środki trwałe” za 2009 r. (dowód: karty nr 56-58).

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala zrealizować cel tej ustawy, wskazany w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do zastosowania tej ustawy jest, aby działanie przedsiębiorcy – któremu zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem działania Spółki nie były ograniczone do określonych odbiorców lub ich grupy. Dotyczyły wszystkich aktualnych i potencjalnych odbiorców wody i dostawców ścieków na terenie działania Spółki.

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, zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego 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. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2007r. Nr 155, poz. 1095 z późn. zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą.

W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, a więc podmiot prawa odznaczający się wyodrębnieniem organizacyjnym i majątkowym, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Kolejną przesłanką, jaką należy wziąć pod uwagę w niniejszej sprawie jest uprawdopodobnienie, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowy interes konsumentów zawarte są natomiast w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10

kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się działanie przedsiębiorcy, które jest skierowane do oznaczonych, ale dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym łączy ich wspólna cecha rodzajowa, np. przyłączenie do tej samej sieci wodociągowo-kanalizacyjnej¹. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „*nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowania Spółki dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie wzorców zakwestionowanych w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych i przyszłych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorców umowy, jakimi posługuje się Spółka w obrocie gospodarczym. Wzorce skierowane są do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do korzystania z jego usług, którego to prawa mogą zostać pozbawieni wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

Bezprawność działań

Ostatnią z przesłanek, jakie należy rozważyć w celu uprawdopodobnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność

¹ C. Banasiński, E. Piontek „*Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*”, LexisNexis Warszawa 2009, str. 454.

podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”².

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów³. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem⁴.

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj 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. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”⁵.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego⁶. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto 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.

Bezprawność działań przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów zostaną poniżej omówione osobno dla każdego ze stawianych zarzutów.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu 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

² Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

³ Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

⁴ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁵ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

⁶ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Ad I.

W przedmiotowym postępowaniu pierwszy z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” i „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„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 wystawienia”*.

Rozważając przesłankę **bezprawności** zakwestionowanego zachowania należy powołać treść § 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), 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. Zgodnie z tym przepisem, 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 wodociągowo-kanalizacyjne to wysłanie faktury konsumentowi nie później niż 14 dni przed terminem płatności wskazanym w rachunku.

W wzorcach umów zawieranych z konsumentami Spółka posługuje się natomiast postanowieniami przewidującymi, iż odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie nie krótszym niż 14 dni od daty wystawienia faktury. Przedmiotowe postanowienie umowne nakłada na konsumentów obowiązek uiszczenia należności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury bez względu na to, kiedy faktura zostanie im wysłana lub doręczona przez przedsiębiorcę. Wzorzec umowy nie gwarantuje, 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 powołanego wyżej rozporządzenia – 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. Analizowana klauzula umowna nie zapewnia zatem, że spełniony zostanie warunek wynikający z § 17 ust. 1 ww. rozporządzenia Ministra Budownictwa. Daty wysłania lub daty dostarczenia faktury, o których mowa w ww. przepisie nie można bowiem z założenia utożsamiać z datą wystawienia faktury, ponieważ wysłanie lub dostarczenie faktury nie musi mieć miejsca w dniu wystawienia faktury, może nastąpić w terminie późniejszym.

W wyroku z dn. 27.05.2009 r. (sygn. akt XVII Ama 82/08) Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanął na stanowisku, że utarta praktyka obsługiwanie klientów, która nawet zapewniałaby zachowanie terminów wynikających z rozporządzenia Ministra Budownictwa z 28 czerwca 2006 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, nie wyłącza bezprawności danego działania przedsiębiorcy.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

Opisane zachowanie przedsiębiorcy **narusza interesy konsumentów**, gdyż może doprowadzić do sytuacji, w której skrócony zostanie zagwarantowany w przepisach prawa termin na uiszczenie należności z tytułu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W konsekwencji może dojść do tego, iż konsumenci, nie z własnej winy, nie będą w stanie terminowo wywiązać się z obowiązku płatności na rzecz dostawcy. Z zakwestionowanych wzorców wynika bowiem, iż wyłącznie w gestii Spółki 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 stosowanych wzorcach 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 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. W efekcie kwestionowanych zachowań Spółki po stronie konsumentów mogą powstać negatywne skutki o charakterze finansowym, co świadczy o tym, że opisana praktyka może także godzić w ekonomiczne interesy najsłabszych uczestników rynku.

W efekcie posługiwania się w obrocie spornym postanowieniem 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. W konsekwencji konsumenci mogą nie egzekwować od Spółki zachowań, które na profesjonaliscie wymuszają przepisy powołanego rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. 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 przyczyniać się może do osłabienia ich sytuacji, a tym samym naruszać ich interesy rozumiane jako prawo do uzyskania w treści umowy pełnej i zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa informacji na temat warunków płatności.

W piśmie z dn. 29.03.2010 r. Spółka podniosła, iż większość faktur jest wystawianych i doręczanych bezpośrednio po odczycie wodomierza, dzięki zastosowaniu komputerów przenośnych, a jedynie nielicznym odbiorcom faktury wystawiane są w siedzibie Spółki w momencie osobistego zgłoszenia stanu licznika, bądź wysyłane w dniu wystawienia faktury po telefonicznym jego zgłoszeniu. Należy jednak zauważyć, iż wyjaśnienie to nie zmienia faktu, iż Spółka na podstawie przedmiotowego postanowienia umownego ustalała początek biegu terminu od dnia wystawienia (a nie wysłania lub dostarczenia w inny sposób) faktury, który nie musiał być tożsamy z dniem jej wysłania.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 99-107). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Ad II.

Drugi z postawionych Głębczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głębzczych zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę”, „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” i „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanych zachowań Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Zgodnie z art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- b. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych przypadkach można umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone⁷. Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

W ocenie Prezesa Urzędu brzmienie postanowienia umownego, zgodnie z którym umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia (co skutkuje odcięciem dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego) nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego i nie dopuszczają rozwiązania umowy przez przedsiębiorcę z dowolnej przyczyny. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne może statuować możliwość przekroczenia przez Spółkę jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, bez określenia przyczyn rozwiązania umowy, a więc także w sytuacjach, które nie zostały objęte art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

⁷ Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005.

Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody, będącym skutkiem rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia jej przez przedsiębiorcę, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadku, w którym Spółka może odciąć przyłączy wody od sieci, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

Zachowania GWiK Głubczyce **godzą w interesy konsumentów**, gdyż stosowanie we wzorcu umowy kwestionowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody i odbierania ścieków. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

W powyższym kontekście podkreślenia wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Dostęp do wody to podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka⁸. To dodatkowo przesądza o uznaniu, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowania Spółki stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 99-107). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Ad III.

Trzeci z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” i „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w instalacjach Odbiorcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi”*, a we wzorcu „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w instalacjach Dostawcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi”*.

⁸ Por. wyrok SOKiK z dn. 20 marca 2008 r. (sygn. akt XVII AmA 78/07)

Przewidziane w § 5 ww. wzorców umów okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego to wystąpienie sytuacji „...o których mowa w art. 8 Ustawy [o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę], tj. jeżeli:

- przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacji sanitarnej wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- w przypadkach uniemożliwienia pracownikom Przedsiębiorstwa realizacji uprawnień wskazanych w § 4 pkt 4 i 5,
- jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa,
- został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych”.

Powołane w powyższym postanowieniu umownym § 4 pkt 4 i 5 umów mają następującą treść: „Do obowiązków Przedsiębiorstwa należy w szczególności: (...) 4) usuwanie awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacji sanitarnej będących w jego posiadaniu, 5) utrzymanie i eksploatacja urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanych zachowań Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- b. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych przypadkach można umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone⁹. Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

⁹ Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005.

W ocenie Prezesa Urzędu brzmienie postanowienia umownego, zgodnie z którym umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne bez zachowania okresu wypowiedzenia (co skutkuje odcięciem dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego) nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego. Hipoteza tego przepisu nie obejmuje dokonania zmian w instalacjach odbiorcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, przy czym takie sformułowanie postanowienia umownego oznacza, iż może ono znaleźć zastosowanie także w przypadku nawet bardzo drobnych zmian, których wpływ na funkcjonowanie urządzeń przedsiębiorcy będzie wprawdzie negatywny, ale bynajmniej nie uzasadniający natychmiastowego odcięcia dostaw wody. Podobnie sam fakt nieregulowania należności za świadczone usługi nie jest w świetle powołanego przepisu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę podstawą do natychmiastowego odcięcia świadczonych usług. Przedmiotowe postanowienie umowne pozwala na rozwiązanie umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (skutkujące możliwością odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego) w każdym przypadku opóźnienia w płatności za usługi, po choćby jednym dniu zwłoki, bez konieczności uprzedniego wystosowania przez Spółkę upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty. Przesłanka uniemożliwienia pracownikom Spółki realizacji uprawnień związanych z usuwaniem awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacji sanitarnej będących w posiadaniu odbiorcy, a także utrzymaniem i eksploatacją urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa także nie znajduje uzasadnienia w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne może statuować możliwość przekroczenia przez Spółkę jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach, które nie zostały objęte art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Skoro ustawodawca w treści ww. przepisu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przewidział określone sankcje za określone naruszenia, za niedopuszczalne należy uznać, aby Spółka w treści umowy określała sankcje o większej wadze za mniejsze naruszenia. Opisane powyżej zachowania odbiorcy wyrażać się mogą w postaci drobnych nawet uchybień, w stosunku do których nieadekwatne są tak poważne konsekwencje jak rozwiązanie umowy bez okresu wypowiedzenia i wstrzymanie świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody, będącym skutkiem rozwiązania umowy przez przedsiębiorcę, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadku, w którym Spółka może odciąć przyłącze wody od sieci, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

Zachowania GWiK Głubczyce **godzą w interesy konsumentów**, gdyż stosowanie we wzorcu umowy kwestionowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody i odbierania ścieków. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

Usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Dostęp do wody to

podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka¹⁰. To dodatkowo przesądza o uznaniu, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 99-107). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

Ad IV.

Czwarty z postawionych Głębczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głębzych zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” oraz „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości*”, a we wzorcu „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Dostawcę prawa do korzystania z nieruchomości*”, co jest niezgodne z **art. 8 ust. 1** ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Zgodnie z art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- b. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Utrata tytułu prawnego do nieruchomości nie stanowi przesłanki zaprzestania dostarczania wody lub odbierania ścieków. Wygaśnięcie umowy oznacza

¹⁰ Por. wyrok SOKiK z dn. 20 marca 2008 r. (sygn. akt XVII AmA 78/07)

praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków. Wprowadzenie dodatkowego warunku, nie przewidzianego w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, nosi zatem znamiona bezprawności.

Ponadto należy zauważyć, że zgodnie z art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, na przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym nawet w razie odcięcia dostaw wody, z przyczyn określonych w art. 8 ust. 1 pkt 2, ciąży szereg obowiązków:

1. równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
2. poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu,
3. poinformowania o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Powyższa regulacja wskazuje, że intencją ustawodawcy było zapewnić dostęp do wody nawet w szczególnych sytuacjach, w których konsument nie wywiązuje się z umowy. W opisanych powyżej sytuacjach odcięcie dostaw lub zamknięcie przyłącza nie jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków. Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed natychmiastowym odcięciem dostawy wody, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadku, w którym umowa przestaje obowiązywać, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

Z brzmienia postanowienia wzorca umowy nie wynika, iż znajduje on zastosowanie wyłącznie w sytuacji podpisania umowy przez nowego użytkownika nieruchomości, przy jednoczesnym braku rozwiązania umowy z poprzednim użytkownikiem. Kwestionowane postanowienie uprawnia bowiem Spółkę do zaprzestania świadczenia usług w każdym przypadku utraty tytułu prawnego do nieruchomości, niezależnie od jakichkolwiek innych okoliczności, a więc nawet gdy nie dochodzi do zmiany użytkownika nieruchomości. Trudno uznać, że konsument który utracił prawo do nieruchomości, w żadnym przypadku nie będzie zainteresowany kontynuowaniem istniejącej umowy, zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

W powyższym przypadku naruszone zostały interesy konsumentów rozumiane jako prawo do zapewnienia świadczenia usługi dostarczania wody lub odbioru ścieków, także w sytuacji korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, to jest braku tytułu prawnego do nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody.

Uprawnienie osoby, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym do zawarcia umowy pomimo braku tytułu prawnego do nieruchomości zostało uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów. Ponadto przedmiotowe postanowienie umowne przenosi wszelkie ryzyko związane z powstaniem sytuacji braku tytułu prawnego przez konsumenta na niego. Utrata tytułu prawnego do nieruchomości może, choć nie musi, powodować różnego rodzaju komplikacje związane ze świadczoną umową, które mogą dotyczyć między innymi odpowiedzialności odbiorcy za urządzenia wodno-kanalizacyjne, prawa wstępu pracowników Spółki na teren nieruchomości,

odczytów urządzeń pomiarowych, płatności za świadczoną usługę itd. Skoro ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nakłada na Spółkę obowiązek zawarcia umowy nawet w sytuacji braku tytułu prawnego do nieruchomości (w przypadku osoby korzystającej z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym), Spółka musi ponosić ewentualne związane z tym niedogodności. Uniknięcie ich już po zawarciu umowy, poprzez jej wygaśnięcie, stawia konsumenta w niekorzystnej sytuacji i może prowadzić do ponoszenia przez niego wydatków lub innych nakładów, których konsument nie ponosiłby, gdyby umowa trwała pomimo utraty tytułu prawnego do nieruchomości przez odbiorcę usług.

W powyższym kontekście podkreślenia również wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych i są usługami niezbędnymi z punktu widzenia każdego konsumenta, co dodatkowo przesądza o uznaniu, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż zachowanie GWiK Głubczyce polegające na zastrzeżeniu w stosowanych wzorcach umów postanowienia przewidującego, że umowa może być rozwiązana przez Spółkę w przypadku utraty przez usługobiorcę prawa do nieruchomości, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 99-107). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji.

Ad V.

Piąty z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści „*W przypadku naruszenia przez Odbiorcę zobowiązań określonych w § 5 niniejszej umowy, Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody do lokalu w sposób wskazany przez właściciela/zarządcę nieruchomości*”.

Przewidziane w § 5 ww. wzorca umowy okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego to wystąpienie sytuacji „...o których mowa w art. 8 Ustawy [o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę], tj. jeżeli:

- przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacji sanitarnej wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- w przypadkach uniemożliwienia pracownikom Przedsiębiorstwa realizacji uprawnień wskazanych w § 4 pkt 4 i 5,
- jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa,

- *został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych*”.

Powołane w powyższym postanowieniu umownym § 4 pkt 4 i 5 umów mają następującą treść: „Do obowiązków Przedsiębiorstwa należy w szczególności: (...) 4) usuwanie awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacji sanitarnej będących w jego posiadaniu, 5) utrzymanie i eksploatacja urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanych zachowań Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- b. odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie.

W ocenie Prezesa Urzędu brzmienie powyższego postanowienia umownego, zgodnie z którym możliwe jest odcięcie dostaw wody, nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego. Hipoteza tego przepisu nie obejmuje uniemożliwienia pracownikom Spółki realizacji uprawnień związanych z usuwaniem awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacji sanitarnej będących w posiadaniu odbiorcy, a także utrzymaniem i eksploatacją urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa nie znajduje uzasadnienia art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne może statuować możliwość przekroczenia przez Spółkę jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach, które nie zostały objęte art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Skoro ustawodawca w treści ww. przepisu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przewidział określone sankcje za określone naruszenia, za niedopuszczalne należy uznać, aby Spółka w treści umowy określała sankcje o większej wadze za mniejsze naruszenia. Opisane powyżej zachowania odbiorcy wyrażać się mogą w postaci drobnych nawet uchybień, w stosunku

do których nieadekwatne są tak poważne konsekwencje jak wstrzymanie świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadku, w którym Spółka może odciąć przyłączy wody od sieci, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

Zachowania GWiK Głubczyce **godzą w interesy konsumentów**, gdyż stosowanie we wzorcu umowy kwestionowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody i odbierania ścieków. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

Usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Dostęp do wody to podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka¹¹. To dodatkowo przesądza o uznaniu, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 99-107). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

Ad VI.

Szósty z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści „*W razie naruszenia przez Przedsiębiorstwo lub Odbiorcę postanowień umowy, strona może rozwiązać umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym naruszenie przez korzystającego z lokalu § 5 pkt 1 i 4 uprawnia Przedsiębiorstwo do odstąpienia od umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia i odcięcia dostaw wody do lokalu*”.

Powołane wyżej postanowienie umowne § 5 pkt 1 i 4 ma następującą treść: „*Odbiorca zobowiązuje się do: 1) terminowego regulowania należności na rzecz Przedsiębiorstwa; (...) 4) umożliwienia uprawnionym pracownikom Przedsiębiorstwa dostępu do wodomierzy przy punktach czerpalnych celem ich oplombowania i odczytów*”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanych zachowań Spółki należy wskazać, zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne, jeżeli:

¹¹ Por. wyrok SOKiK z dn. 20 marca 2008 r. (sygn. akt XVII AmA 78/07)

- a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- b. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych przypadkach można umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone¹². Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

Okoliczności „*naruszenia postanowień umowy*” przez konsumenta są dużo szersze niż wymienione w sposób enumeratywny w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przesłanki pozwalające na odcięcie dostawy wody i wstrzymanie odbioru ścieków. Skoro ustawodawca w treści ww. przepisu przewidział określone sankcje za określone naruszenia, za niedopuszczalne należy uznać, aby Spółka w treści umowy określała sankcje o większej wadze za mniejsze naruszenia. Naruszenie postanowień umowy przez odbiorcę wyrażać się może w postaci drobnych nawet uchybień, w stosunku do których nieadekwatne są tak poważne konsekwencje jak wypowiedzenie umowy i wstrzymanie świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Ponadto w dwóch sytuacjach Spółka zastrzegła sobie prawo do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:

1. nie wywiązywania się przed odbiorcą z obowiązku terminowego regulowania należności na rzecz przedsiębiorstwa;
2. uniemożliwienia uprawnionym pracownikom przedsiębiorstwa dostępu do wodomierzy przy punktach czerpalnych celem ich oplombowania i odczytów.

W pierwszym przypadku przedmiotowe postanowienie umowne pozwala na rozwiązanie umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (skutkujące możliwością odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego) w każdym przypadku opóźnienia w płatności za usługi, po choćby jednym dniem zwłoki, bez konieczności uprzedniego wystosowania przez Spółkę upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty. Sam fakt nieregulowania należności za świadczone usługi nie jest na podstawie powołanego wyżej przepisu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę podstawą do natychmiastowego odcięcia świadczonych usług. Odcięcie dostaw wody jest możliwe dopiero gdy odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty. Przy tym należy zauważyć, iż na przedsiębiorcy ciąży w takim przypadku obowiązek wynikający z art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, dotyczące udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz uprzedniego zawiadomienia odpowiednich organów i odbiorcy usług.

¹² Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005.

Odnosnie drugiego przypadku należy stwierdzić, iż przesłanka uniemożliwienia pracownikom Spółki dostępu do wodomierzy przy punktach czerpalnych celem ich oplombowania i odczytów także nie znajduje uzasadnienia art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne może statuować możliwość przekroczenia przez Spółkę jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach, które nie zostały objęte art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Zachowania GWiK Głubczyce **godzą w interesy konsumentów**, gdyż stosowanie we wzorcu umowy kwestionowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłiby pozbawieni dostarczania wody i odbierania ścieków. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 99-107). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie VI sentencji niniejszej decyzji.

Ad VII.

Siódmy z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści „*Umowa wygasa: (...) w dacie powzięcia wiadomości przez Przedsiębiorstwo o utracie lub zbyciu prawa do lokalu przez Odbiorcę (data wpływu pisma informującego do Przedsiębiorstwa)*”, co jest niezgodne z **art. 8 ust. 1** ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- b. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Utrata tytułu prawnego do nieruchomości nie stanowi przesłanki zaprzestania dostarczania wody lub odbierania ścieków. Wygaśnięcie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków. Wprowadzenie dodatkowego warunku, nie przewidzianego w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, nosi zatem znamiona bezprawności.

Ponadto należy zauważyć, że zgodnie z art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, na przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym nawet w razie odcięcia dostaw wody, z przyczyn określonych w art. 8 ust. 1 pkt 2, ciąży szereg obowiązków: równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu, a także poinformowania o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Powyższa regulacja wskazuje, że intencją ustawodawcy było zapewnić dostęp do wody nawet w szczególnych sytuacjach, w których konsument nie wywiązuje się z umowy. W opisanych powyżej sytuacjach odcięcie dostaw lub zamknięcie przyłącza nie jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków. Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed natychmiastowym odcięciem dostawy wody, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadku, w którym umowa przestaje obowiązywać, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

Z brzmienia postanowienia wzorca umowy nie wynika, iż znajduje on zastosowanie wyłącznie w sytuacji podpisania umowy przez nowego użytkownika lokalu, przy jednoczesnym braku rozwiązania umowy z poprzednim użytkownikiem. Kwestionowane postanowienie uprawnia bowiem Spółkę do zaprzestania świadczenia usług w każdym przypadku utraty tytułu prawnego do lokalu, niezależnie od jakichkolwiek innych okoliczności, a więc nawet gdy nie dochodzi do zmiany użytkownika lokalu. Trudno uznać, że konsument który utracił prawo do lokalu, w żadnym przypadku nie będzie zainteresowany kontynuowaniem istniejącej umowy, zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

W powyższym przypadku naruszone zostały interesy konsumentów rozumiane jako prawo do zapewnienia świadczenia usługi dostarczania wody lub odbioru ścieków, także w sytuacji korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, to jest braku tytułu prawnego do nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody.

Uprawnienie osoby, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym do zawarcia umowy pomimo braku tytułu prawnego do nieruchomości zostało uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów. Ponadto przedmiotowe postanowienie umowne przenosi wszelkie ryzyko związane z powstaniem sytuacji braku tytułu prawnego przez konsumenta na niego. Utrata tytułu prawnego do nieruchomości może, choć nie musi, powodować różnego rodzaju komplikacje związane ze świadczoną umową, które mogą dotyczyć między innymi odpowiedzialności odbiorcy za

urządzenia wodno-kanalizacyjne, prawa wstępu pracowników Spółki do lokalu, odczytów urządzeń pomiarowych, płatności za świadczoną usługę itd. Skoro ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nakłada na Spółkę obowiązek zawarcia umowy nawet w sytuacji braku tytułu prawnego do nieruchomości (w przypadku osoby korzystającej z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym), Spółka musi ponosić ewentualne związane z tym niedogodności. Uniknięcie ich już po zawarciu umowy, poprzez jej wygaśnięcie z chwilą powzięcia wiadomości przez Spółkę o utracie prawa do lokalu, stawia konsumenta w niekorzystnej sytuacji i może prowadzić do ponoszenia przez niego wydatków lub innych nakładów, których konsument nie ponosiłby, gdyby umowa trwała pomimo utraty tytułu prawnego do nieruchomości przez odbiorcę usług.

W powyższym kontekście podkreślenia również wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych i są usługami niezbędnymi z punktu widzenia każdego konsumenta, co dodatkowo przesądza o uznaniu, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż zachowanie GWiK Głubczyce polegające na zastrzeżeniu w stosowanych wzorcach umów postanowienia przewidującego, że umowa wygasa w dacie powzięcia przez Spółkę wiadomości o utracie przez usługobiorcę prawa do lokalu, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 99-107). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie VII sentencji niniejszej decyzji.

Ad VIII.

Ósmy z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o następującej treści *„Umowa wygasa: (...) nie dokonania przez Odbiorcę wymiany wodomierza, wynikającej z upływu daty legalizacji”*.

Analizując przesłankę **bezprawności** zachowania Spółki należy wskazać, że kwestionowane postanowienie zawarto we wzorcu umownym dotyczącym umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przeznaczonym dla osób korzystających z lokalu. Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Przepis art. 6 ust. 6 pkt. 1 ww. ustawy przewiduje, iż na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa w ust. 1, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli:

- 1) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych;
- 2) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą;
- 3) właściciel lub zarządca rozlicza, zgodnie z art. 26 ust. 3, różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
- 4) właściciel lub zarządca na podstawie umowy, o której mowa w ust. 1, reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
- 5) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
- 6) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
- 7) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali.

Jednocześnie na podstawie art. 6 ust. 7 ww. ustawy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wyrazić zgodę na zawarcie umowy z osobą korzystającą z lokalu, w budynkach wielolokalowych, w przypadku gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w powołanym wyżej art. 6 ust. 6.

Zgodnie z art. 4 pkt 13 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. Prawo o miarach (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 243, poz. 2441, z późn. zm. – zwanej dalej „Prawo o miarach”) legalizacja to zespół czynności obejmujących sprawdzenie, stwierdzenie i poświadczenie dowodem legalizacji, że przyrząd pomiarowy spełnia wymagania. Szczegółowo tryb przeprowadzenia legalizacji wodomierzy określa Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 23 października 2007 r. w sprawie wymagań, którym powinny odpowiadać wodomierze, oraz szczegółowego zakresu sprawdzeń wykonywanych podczas prawnej kontroli metrologicznej tych przyrządów pomiarowych (Dz. U. Nr 209, poz. 1513).

Żaden z ww. przepisów ani ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie przewiduje sankcji wygaśnięcia umowy o dostarczanie wody w razie naruszenia obowiązku legalizacji wodomierza. Wygaśnięcie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków, bowiem brak istnienia umowy oznacza dla przedsiębiorcy brak obowiązku świadczenia usług. Należy zauważyć, iż na podstawie art. 28 ust. 1 i 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę pobieranie wody z urządzeń wodociągowych i wprowadzanie ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, bez uprzedniego zawarcia umowy, podlega karze grzywny.

Z kwestionowanego postanowienia umownego stosowanego przez Spółkę wynika więc, że w razie nie dokonania przez odbiorcę wymiany wodomierza, wynikającej z upływu daty legalizacji, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zaprzestaje świadczyć usługi, czyli odcina dostawę wodę i zaprzestaje odbioru ścieków. Na podstawie art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;

- b. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone¹³. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to odcięcie wody lub zamknięcie przyłącza wynikające z innych przyczyn – takich jak opisane w kwestionowanym postanowieniu – jest bezprawne.

Zdaniem Spółki (wyrażonym w piśmie z dn. 29.03.2010 r. - dowód: karta nr 54) kwestionowane postanowienie ma swoje podłoże w art. 6 ust. 6 pkt. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, a także w § 115 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz. 690 ze zm.) oraz w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. Prawo o miarach.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 Prawa o miarach „Przyrządy pomiarowe, które mogą być stosowane: 1) w ochronie zdrowia, życia i środowiska, 2) w ochronie bezpieczeństwa i porządku publicznego, 3) w ochronie praw konsumenta, 4) przy pobieraniu opłat, podatków i innych należności budżetowych oraz ustalaniu opustów, kar umownych, wynagrodzeń i odszkodowań, a także przy pobieraniu i ustalaniu podobnych należności i świadczeń, 5) przy dokonywaniu kontroli celnej, 6) w obrocie - i są określone w przepisach wydanych na podstawie ust. 6, podlegają prawnej kontroli metrologicznej”. Natomiast na podstawie § 115 powołanego wyżej Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r.:

„1. Na połączeniu wewnętrznej instalacji wodociągowej zimnej wody w budynku lub zewnętrznej na terenie działki budowlanej z siecią wodociągową powinien być zainstalowany zestaw wodomierza głównego, zgodnie z wymaganiami Polskich Norm dotyczących zabudowy zestawów wodomierzowych w instalacjach wodociągowych oraz wymagań instalacyjnych dla wodomierzy.

2. Za każdym zestawem wodomierza głównego od strony instalacji należy zainstalować zabezpieczenie, o którym mowa w § 113 ust. 7 [to jest zabezpieczenie uniemożliwiające wtórne zanieczyszczenie wody, zgodnie z wymaganiami dla przepływów zwrotnych, określonymi w Polskiej Normie dotyczącej zabezpieczenia przed przepływem zwrotnym].

3. W przypadku połączenia wewnętrznej instalacji wodociągowej zimnej wody w budynku lub zewnętrznej na terenie działki budowlanej z siecią wodociągową w więcej niż jednym miejscu należy na każdym z tych połączeń zainstalować zestaw wodomierza głównego i zabezpieczenie, o których mowa w ust. 1 i 2”.

Spółka podniosła ponadto, iż nie ma obowiązku zawierania umowy z osobą korzystającą z lokalu, jeżeli instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierz zainstalowany niezgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi. Zarzut Spółki nie zasługuje na uwzględnienie, gdyż hipoteza kwestionowanego postanowienia umownego dotyczy sytuacji, w której zawarta uprzednio umowa wygasa z powodu upływu okresu legalizacji wodomierza, a nie przesłanek zawarcia (lub odmowy zawarcia) nowej umowy.

¹³ Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż stosowanie we wzorcu umowy kwestionowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody i odbierania ścieków. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

Forma zakończenia umowy o dostarczanie wody i odbiór ścieków przez jej wygaśnięcie oznacza, że umowa kończy się w razie bezskutecznego upływu terminu wymiany wodomierza. Jak z tego wynika, Spółka – dysponując wiedzą o nie dokonaniu przez odbiorcę wymiany wodomierza, wynikającej z upływu daty legalizacji, może stwierdzić, iż umowa wygasła i natychmiast zaprzestać świadczenia usług. Spółka nie jest zobowiązana do składania jakiegokolwiek oświadczenia ani podjęcia innych czynności, nie przewiduje też żadnego okresu czasu, który pozwalałby konsumentowi na podjęcie działań zmierzających do dopełnienia ciężącego na nim obowiązku związanego z ponowną legalizacją wodomierza lub jego wymianą przy jednoczesnym braku odcięcia dostaw wody. Ponadto należy podnieść, iż ponowne podłączenie dostaw wody i odbioru ścieków wiąże się z kosztami, które odbiorca musi ponieść.

Należy zauważyć, iż w innej sytuacji, w której odbiorca nie wywiązuje się ze swoich podstawowych obowiązków, to jest nie reguluje terminowo należności, na podstawie ww. przepisu art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty. W przypadku przedmiotowego postanowienia umownego Spółka nie przewiduje konieczności uprzedniego wzywania odbiorcy do wykonania ciężącego na nim obowiązku. Stosowane przez Spółkę postanowienie pozwala na odcięcie dostaw wody i zaprzestanie odbioru ścieków w trybie natychmiastowym.

Jednocześnie podkreślić należy, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje samej konieczności egzekwowania przez Spółkę wynikającego z przepisów prawa obowiązku wymiany i legalizacji wodomierza przez odbiorcę usług, a jedynie formę tego działania i godzące w interesy konsumentów skutki tego działania, pozwalające na natychmiastowym odcięciu dostaw wody w sytuacji nie przewidzianej w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

W powyższym kontekście podkreślenia wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Dostęp do wody to podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka¹⁴.

Nadmienić należy, iż zgodnie z rozporządzeniem 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), podstawą do naliczenia należności za wodę w razie nieprawidłowości w działaniu wodomierza jest średniomiesięczne zużycie wody w okresie 3 miesięcy poprzedzających awarię bądź w analogicznym okresie roku ubiegłego, przy uwzględnieniu liczby miesięcy trwania niesprawności. Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 5 listopada 2008 r. (sygn. akt VI ACa 525/08) wskazał, iż sposób ustalania należności za wodę w przypadkach uszkodzenia lub zaboru wodomierza przez odbiorcę nie powinien odbiegać od przewidzianych w tym zakresie ww. regulacji prawnych, stanowiących wskazówki dla prawidłowego obliczania należności za wodę, przy czym – jak podkreślił sąd – bez znaczenia pozostaje przyczyna niesprawności wodomierza. Jak wynika z powyższego, w razie niemożności oparcia się na wskazaniach wodomierza, przepisy prawa szczegółowo określają sposób ustalenia wysokości opłat za wodę.

¹⁴ Por. wyrok SOKiK z dn. 20 marca 2008 r. (sygn. akt XVII AmA 78/07)

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 99-107). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie VIII sentencji niniejszej decyzji.

Ad IX.

Dziewiąty z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dotyczy nie zamieszczenia pełnej informacji na temat prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w 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.).

Analizując przesłankę **bezprawności** zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należących do osób, o których mowa w art. 6 ust. 2 i 4-7 tej ustawy, w celu:

- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego;
- 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
- 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo;
- 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
- 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
- 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, jeżeli umowa, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, tak stanowi.

W stosowanych przez Spółkę umowach zawarła ona ogólne postanowienie dotyczące przedmiotowego zagadnienia (w § 7 ust. 2 pkt e umów o zaopatrzenie w wodę oraz w § 7 ust. 6 pkt. 5 umów o odprowadzanie ścieków), zgodnie z którym odbiorca zobowiązany jest w szczególności umożliwić wykonanie niezbędnych napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo, oraz wstęp na teren posesji i budynku. Wprawdzie konsument jest poinformowany o konieczności udostępnienia nieruchomości do wykonywania napraw urządzeń posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz o zapewnieniu możliwości wstępu na teren posesji i budynku, jednak w umowie nie przewidziano wyraźnie, że ma także obowiązek udostępnienia pomieszczeń lub nieruchomości w innych celach, które wymienia powołany wyżej przepis art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Należy także zauważyć, że w stosowanych w obrocie konsumenckim umowach nie zawarto informacji o konieczności

okazania legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia przez osobę reprezentującą przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, co jest obowiązkiem wynikającym z art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę umowa, na podstawie której odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy. Przepis powyższy sformułowany w sposób ogólny, bez sprecyzowania, jakie prawa i obowiązki powinny zostać określone w treści umowy. Z tego względu – biorąc pod uwagę kryterium ochrony interesów konsumentów, którzy za pośrednictwem umowy powinni otrzymać pełną i wyczerpującą informację na temat jej warunków – powołany przepis powinno się interpretować się szeroko. Ustalając treść warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne mając na uwadze ochronę interesów słabszych uczestników rynku, powinny zatem – realizując wymogi określone w art. 6 ust. 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. Jednocześnie bez znaczenia pozostaje, czy warunki te wynikają z autonomicznej woli przedsiębiorcy czy też z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jeżeli przepisy te zawierają istotne z punktu widzenia interesów konsumentów uregulowania i kształtują treść stosunku prawnego z dostawcą usług. Treść przepisu art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nie może zwalniać przedsiębiorcy świadczącego usługi na rzecz konsumentów od obowiązku takiego ustalenia treści umowy, która w maksymalnie szerokim zakresie poinformuje konsumenta o prawach i obowiązkach stron związanych z realizacją objętych umową usług¹⁵.

W wyroku z dnia 27.10.2005 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 78/04) uznał, że działaniem bezprawnym jest niezamieszczenie w umowie o dostawie wody i odbiorze ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, które wynikają z regulaminu, a które rzutują na dochodzenie przez konsumenta jego praw. W uzasadnieniu wyroku z dn. 15 lipca 2010 r. (sygn. akt AmA 28/09) Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, iż świadomość konsumenta, co do przysługiwania usługodawcy uprawnienia do wstępu na teren jego nieruchomości, jest niezwykle istotna z punktu widzenia interesów tego pierwszego.

Zamieszczone w umowie informacje powinny być w ocenie Prezesa Urzędu pełne i wyczerpujące tak, aby zagwarantować konsumentom należyty poziom wiedzy i należyty poziom ochrony bez pominięcia istotnych z ich punktu widzenia regulacji. Za taką istotną z punktu widzenia interesów konsumenta regulację dotyczącą praw i obowiązków stron umowy należy uznać powołany wyżej art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż nie zamieszczenie w treści umów szczegółowych informacji, o których mowa powyżej świadczy o tym, że konsumenci nie są informowani o całości ciążących na nich obowiązków oraz uprawnieniach i obowiązkach dostawcy usług. Zawierając umowę odbiorca nie otrzymuje kompletnej informacji o tym, kto, na jakiej podstawie oraz w celu przeprowadzenia jakich czynności może żądać wstępu na teren należących do odbiorcy nieruchomości i obiektów, a także, jakimi dokumentami powinna się legitymować osoba chcąca przeprowadzić te czynności, o czym mowa w powołanych wyżej przepisach ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. W obrocie konsumenckim zachodzi potrzeba objęcia treścią umowy wszystkich istotnych elementów stosunku zobowiązaniowego, w tym praw i obowiązków stron umowy wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Konsument zawierając umowę powinien mieć bowiem możliwość dowiedzenia się o wszystkich elementach umowy, której jest stroną, tak aby mógł w pełni realizować swoje prawa oraz należycie wykonywać swoje obowiązki bez narażania się na sankcje. Niepodawanie w umowach pełnej informacji na temat praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług, w tym procedur i

¹⁵ Por. uzasadnienie wyroku SOKiK z dn. 10.09.2010 r. sygn. akt XVII AmA 122/09.

warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych jest zatem naruszeniem art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Nieznajomość przez konsumentów całości ich obowiązków w zakresie umożliwienia przedstawicielom Spółki wstępu na teren nieruchomości zajmowanych przez konsumentów, jak również brak wiedzy na temat warunków i procedur takich kontroli (obowiązek okazania legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia) wiąże się możliwością wystąpienia negatywnych skutków po stronie konsumentów. Brak znajomości opisanych praw i obowiązków stron umowy doprowadzić może bowiem do sytuacji, w której konsumenci nie będą wykonywać swoich obowiązków, o istnieniu których nie mieli możliwości zapoznania się w oparciu o treść umowy, jak również, że nie będą egzekwować od przedsiębiorcy przewidzianych w przepisach prawa standardów i procedur postępowania. Niewiedza w powyższym zakresie może również narazić konsumentów na kontrolę przez osobę nieupoważnioną do jej przeprowadzenia.

Spółka w piśmie z dn. 29.03.2010 r., powołując się na wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dn. 22.08.2007 r. (sygn. akt VI ACa 414/2007), podnosiła, że nie istnieje ustawowy obowiązek informowania konsumentów odnośnie wszystkich skutków prawnych zawarcia umowy kupna-sprzedaży z przedsiębiorcą. W tym miejscu zauważyć należy, iż Prezes Urzędu nie postawił Spółce zarzutu braku w treści umowy informacji o wszystkich skutkach prawnych jej zawarcia, a jedynie zarzut braku konkretnego zakresu informacji o podstawowym znaczeniu dla konsumenta, które umożliwiają mu pełniejsze korzystanie z przysługujących mu praw i obowiązków.

W świetle powyższych ustaleń należy stwierdzić, że kwestionowane zachowanie GWiK Głubczyce stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym miejscu podkreślić należy, iż przedmiotowa praktyka dotyczy umowy, a nie wzorca umowy. W związku z tym jej zaniechania nie można stwierdzić z chwilą wprowadzenia do obrotu gospodarczego nowego wzorca umowy, ale dopiero z chwilą wyeliminowania z obrotu wszystkich zawartych i wykonywanych umów, to jest przesłania lub dostarczenia w inny sposób do odbiorców usług nowych umów (bądź aneksów do umów).

Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz rozpoczęła z dniem 17.08.2010 r. wymianę umów wszystkim odbiorcom, której zakończenie planowane jest na 31.12.2010 r. (dowód: karty nr 99-107). W piśmie z dnia 16.11.2010 r. Spółka oświadczyła, że w dniu 16.11.2010 r. zakończyła proces wymiany umów, tj. doręczyła wszystkim odbiorcom umowy przygotowane według nowych wzorów (dowód: karty nr 124-125).

W toku postępowania ustalono, że Spółka w nowych umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie informuje odbiorców usług, iż osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego w celu zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego, a także odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu – co wynika z przepisu art. 7 pkt. 1 i 5 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że pomimo dokonania modyfikacji treści umów, nadal nie zawierają one pełnej informacji na temat prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że mimo podjęcia przez przedsiębiorcę określonych wyżej działań nie doszło do zaniechania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie IX sentencji niniejszej decyzji.

Ad X.

Dziesiąty z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dotyczy nie zamieszczenia pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w 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.).

Analizując przesłankę **bezprawności** zachowania Spółki należy zaznaczyć wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Art. 6 ust. 3 tej ustawy zawiera wymogi, jakim powinna odpowiadać treść takich umów. Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, do postanowień takich należą postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy.

W treści zawieranych przez Spółkę umów brak jest postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego. Umowy nie informują o formach i terminach, w jakich może być złożona reklamacja, ani gdzie można ją składać. Zgodnie z § 14 ust. 2 i 3 umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do faktury wymaga pisemnego uzasadnienia, a w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie. Umowy nie zawierają postanowień określających termin i sposób (oprócz formy pisemnego uzasadnienia) dokonania powyższego zgłoszenia zastrzeżeń do wysokości faktury, ani formy złożenia wniosku o zwrot nadpłaty. Ponadto w § 10 ust. 2 i 3 tej umowy przewidziano, że Spółka na pisemny wniosek odbiorcy dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego, a w przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia. Postanowienia umowne w powyższym zakresie oparte są na treści przepisu § 18 ust. 2 i 3 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).

Na podstawie § 18 umowy w sprawach nie uregulowanych w umowie stosuje się między innymi regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Głubczyc w Rozdziale X zawiera standardy obsługi odbiorców usług. Regulamin zawiera informację, w jakiej formie powinna być złożona reklamacja. Przewiduje także w jakim terminie Spółka obowiązana jest rozpatrywać reklamacje.

Spółka jako profesjonalista świadcząca usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinien formułować treść umowy w taki sposób, aby 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 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 temu właśnie tryb reklamacyjny. Informacja w powyższym zakresie jest dla konsumenta bardzo ważna, bowiem dotyczy możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Informacje dotyczące postępowania reklamacyjnego mają fundamentalne znaczenie dla konsumenta¹⁶. Są konieczne dla uzyskania przez konsumenta pełnej

¹⁶ Uzasadnienie wyroku SOKiK z dn. 15 lipca 2010 r., sygn. akt AmA 28/09.

wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków. Wobec tego powinny być one określone w umowie, stosownie do art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, bez konieczności poszukiwania tych istotnych informacji w innych dokumentach, które nawet nie stanowią załączników do umów¹⁷.

Należy zwrócić uwagę, iż w wyroku z dnia 27 października 2005 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 78/04) uznał, że działaniem bezprawnym jest niezamieszczenie w umowie o dostawie wody i odbiorze ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, które wynikają z regulaminu, a które rzutują na dochodzenie przez konsumenta jego praw. W wyroku z dn. 27.05.2009 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 82/08) stwierdził, iż zasady postępowania reklamacyjnego stanowią istotne, ważne informacje z punktu widzenia konsumenta, konieczne do pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków i wobec tego powinny być określone w umowie, stosownie do art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, bez konieczności poszukiwania tych istotnych informacji w innych dokumentach, które nawet nie stanowiły załączników do umów. W uzasadnieniu wyroku z dn. 10.09.2010 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 122/09) sąd stwierdził, iż przepis art. 6 ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę „...został sformułowany przez ustawodawcę w sposób ogólny, lecz zdaniem sądu ta okoliczność nie może zwalniać przedsiębiorcy świadczącego usługi na rzecz konsumentów od obowiązku takiego ustalenia treści umowy, która w maksymalnie szerokim zakresie poinformuje konsumenta o prawach i obowiązkach stron związanych z realizacją objętych umową usług. Takie działanie ma na celu ochronę interesów konsumentów jako słabszej strony stosunku zobowiązaniowego nawiązywanego w wyniku zawarcia umowy z użyciem wzorca umownego (...) Należy podkreślić, że chodzi tu o informacje podstawowe, które umożliwią konsumentowi pełniejsze korzystanie z przysługujących mu praw strony umowy cywilnoprawnej charakteryzującej się równorzędnością stron. Nie dotyczy to informacji o charakterze uniwersalnym, zawartych np. w kodeksie cywilnym (...) Konsument jako równorzędna strona umowy ma prawo do uzyskania w nieskomplikowany sposób rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o przysługujących mu uprawnieniach wynikających z zawartej umowy. Tylko w takiej sytuacji konsument będzie mógł w pełni korzystać z faktu zawarcia umowy z przedsiębiorcą”.

W ocenie Prezesa Urzędu zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**. Zaniechanie objęcia treścią umów postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że na podstawie umowy nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążyą w tym zakresie na przedsiębiorcy. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również, że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków. Wprowadzenie do treści umów postanowień 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. 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 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

¹⁷ Por. wyrok SOKiK z dn. 27 maja 2009 r., sygn. akt AmA 82/08.

koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy.

Spółka w piśmie z dn. 29.03.2010 r., powołując się na wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dn. 22.08.2007 r. (sygn. akt VI ACa 414/2007), podnosiła, że nie istnieje ustawowy obowiązek informowania konsumentów odnośnie wszystkich skutków prawnych zawarcia umowy kupna-sprzedaży z przedsiębiorcą. W tym miejscu zauważyć należy, iż Prezes Urzędu nie postawił Spółce zarzutu braku w treści umowy informacji o wszystkich skutkach prawnych jej zawarcia, a jedynie zarzut braku konkretnego zakresu informacji o podstawowym znaczeniu dla konsumenta, które umożliwiają mu pełniejsze korzystanie z przysługujących mu praw i obowiązków.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym miejscu podkreślić należy, iż przedmiotowa praktyka dotyczy umowy, a nie wzorca umowy. W związku z tym jej zaniechania nie można stwierdzić z chwilą wprowadzenia do obrotu gospodarczego nowego wzorca umowy, ale dopiero z chwilą wyeliminowania z obrotu wszystkich zawartych i wykonywanych umów, to jest przesłania lub dostarczenia w inny sposób do odbiorców usług nowych umów (bądź aneksów do umów).

W toku postępowania Spółka poinformowała pismem z dnia 18.08.2010 r., że wprowadziła z dniem 17.08.2010 r. do stosowania w obrocie nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz rozpoczęła z dniem 17.08.2010 r. wymianę umów wszystkim odbiorcom, której zakończenie planowane jest na 31.12.2010 r. (dowód: karty nr 99-107). W piśmie z dnia 16.11.2010 r. Spółka oświadczyła, że w dniu 16.11.2010 r. zakończyła proces wymiany umów, tj. doręczyła wszystkim odbiorcom umowy przygotowane według nowych wzorów (dowód: karty nr 124-125).

W toku postępowania ustalono, że Spółka w nowych umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie informuje odbiorców usług o terminach rozpatrzenia reklamacji, jedynie odsyłając w tym zakresie do regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Głubczyc. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że pomimo dokonania modyfikacji treści umów, nadal nie zawierają one pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy. Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że mimo podjęcia przez przedsiębiorcę określonych wyżej działań nie doszło do zaniechania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie X sentencji niniejszej decyzji.

Ad XI.

Kolejny z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści „*W przypadku utraty tytułu prawnego do lokalu, Odbiorca zobowiązuje się do zapłaty za pobraną wodę i odprowadzone ścieki do czasu wskazania w formie pisemnej Przedsiębiorstwu następcy prawnego lub przedłożenia dokumentu przekazania lokalu właścicielowi/zarządcy nieruchomości*”.

Punktem wyjścia dla oceny **bezprawności** zachowania Spółki były w ocenie Prezesa Urzędu przepisy art. 6 ust. 4 i art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zgodnie z art. 6 ust. 4 ww. ustawy umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana

woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym. Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nie definiuje pojęcia następcy usługobiorcy. Zgodnie z powołanym przepisem zawarcie umowy dotyczącej nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym jest możliwe przez osobę, korzystającą z takiej nieruchomości. Art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zawiera katalog sytuacji, w których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne.

Zachowanie przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego polega na nałożeniu określonych obowiązków (regulowania należności za dostarczaną wodę i odprowadzane ścieki) na konsumenta po rozwiązaniu umowy z przedsiębiorcą, a więc na osobę nie będącą już stroną umowy o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków. W związku z powyższym opisane zachowanie Spółki nie jest objęte dyspozycją powołanych wyżej przepisów art. 6 ust. 4 i art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, określających wyłącznie podmioty, które uprawnione są do zawierania umowy o dostarczania wody i odprowadzanie ścieków, a także podstawy uprawniające do odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Zgodnie z art. 83 ustawy z dn. 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) w sprawach nieuregulowanych w tej ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.). Na podstawie przepisu art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy z jakiegokolwiek przyczyny stało się ono bezprzedmiotowe. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów pozwalających na rozstrzygnięcie sprawy co do jej istoty.

Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) stwierdził, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia. Bezprzedmiotowość wynika z przyczyn podmiotowych lub przedmiotowych. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego to brak przedmiotu postępowania. Tym przedmiotem jest zaś konkretna sprawa, w której organ administracji państwowej jest władny i jednocześnie zobowiązany rozstrzygnąć na podstawie przepisów prawa materialnego o uprawnieniach lub obowiązkach indywidualnego podmiotu.

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu postawił zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na zobowiązaniu konsumenta do zapłaty za pobraną wodę i odprowadzone ścieki do czasu wskazania w formie pisemnej przedsiębiorstwu następcy prawnego lub przedłożenia dokumentu przekazania lokalu właścicielowi/zarządcy nieruchomości. W toku prowadzonego postępowania stwierdzono jednak, że takie działanie Spółki nie narusza dyspozycji art. 6 ust. 4 ani art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym dostarczaniu wody i w związku z tym nie może świadczyć o stosowaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę powyższe przesłanki Prezes Urzędu stwierdził, że brak jest podstaw do stwierdzenia, że stosowana praktyka w zakresie objętym niniejszym postępowaniem jest bezprawna. W związku z faktem, że nie zaistniała przesłanka bezprawności działań przedsiębiorcy, zasadne jest **umorzenie** postępowania w tym zakresie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie XI sentencji niniejszej decyzji.

Ad XII.

Kolejny z postawionych Głębczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głębzczych zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o

jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” oraz „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości”, a we wzorcu „Umowy Nr ... o odprowadzanie ścieków” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Dostawcę prawa do korzystania z nieruchomości”.

Punktem wyjścia dla oceny **bezprawności** zachowania Spółki był w ocenie Prezesa Urzędu przepis **art. 6 ust. 4** ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, zgodnie z którym umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym. Przedmiotowe zachowanie przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego polega na powiązaniu utraty przez odbiorcę prawa do nieruchomości z wygaśnięciem umowy z tym odbiorcą. W związku z powyższym opisane zachowanie Spółki nie jest objęte dyspozycją powołanego wyżej przepisu art. 6 ust. 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, określającego podmioty, które uprawnione są do zawierania umowy o dostarczania wody i odprowadzanie ścieków.

Zgodnie z art. 83 ustawy z dn. 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) w sprawach nieuregulowanych w tej ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.). Na podstawie przepisu art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy z jakiegokolwiek przyczyny stało się ono bezprzedmiotowe. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów pozwalających na rozstrzygnięcie sprawy co do jej istoty.

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu postawił zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na tym, że umowa o dostarczanie wody (lub odbiór ścieków) wygasa w przypadku utraty przez odbiorcę wody (lub dostawcę ścieków) prawa do korzystania z nieruchomości. W toku prowadzonego postępowania stwierdzono jednak, że takie działanie Spółki nie narusza dyspozycji art. 6 ust. 4 ustawy o zbiorowym dostarczaniu wody i w związku z tym – jedynie w powyższym zakresie – nie może świadczyć o stosowaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę powyższe przesłanki Prezes Urzędu stwierdził, że brak jest podstaw do stwierdzenia, że stosowana praktyka w zakresie objętym niniejszym postępowaniem jest bezprawna. W związku z faktem, że nie zaistniała przesłanka bezprawności działań przedsiębiorcy, zasadne jest **umorzenie** postępowania w tym zakresie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie XII sentencji niniejszej decyzji.

Ad XIII.

Kolejny z postawionych Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu” stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści „Umowa wygasa: (...) w dacie powzięcia wiadomości przez Przedsiębiorstwo o utracie lub zbyciu prawa do lokalu przez Odbiorcę (data wpływu pisma informującego do Przedsiębiorstwa)”.

Punktem wyjścia dla oceny **bezprawności** zachowania Spółki był w ocenie Prezesa Urzędu przepis **art. 6 ust. 4** ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, zgodnie z którym umowa o

zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym. Przedmiotowe zachowanie przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego polega na powiązaniu utraty przez odbiorcę prawa do nieruchomości z wygaśnięciem umowy z tym odbiorcą. W związku z powyższym opisane zachowanie Spółki nie jest objęte dyspozycją powołanego wyżej przepisu art. 6 ust. 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, określającego podmioty, które uprawnione są do zawierania umowy o dostarczania wody i odprowadzanie ścieków.

Zgodnie z art. 83 ustawy z dn. 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) w sprawach nieuregulowanych w tej ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.). Na podstawie przepisu art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy z jakiegokolwiek przyczyny stało się ono bezprzedmiotowe. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów pozwalających na rozstrzygnięcie sprawy co do jej istoty.

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu postawił zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na tym, że umowa wygasa w dacie powzięcia wiadomości przez przedsiębiorstwo o utracie prawa do lokalu przez odbiorcę, przy czym przez powyższy termin rozumie się datę wpływu pisma informującego do Przedsiębiorstwa. W toku prowadzonego postępowania stwierdzono jednak, że takie działanie Spółki nie narusza dyspozycji art. 6 ust. 4 ustawy o zbiorowym dostarczaniu wody i w związku z tym – jedynie w powyższym zakresie – nie może świadczyć o stosowaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę powyższe przesłanki Prezes Urzędu stwierdził, że brak jest podstaw do stwierdzenia, że stosowana praktyka w zakresie objętym niniejszym postępowaniem jest bezprawna. W związku z faktem, że nie zaistniała przesłanka bezprawności działań przedsiębiorcy, zasadne jest **umorzenie** postępowania w tym zakresie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie XIII sentencji niniejszej decyzji.

Ad XIV.

Stosownie do art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może określić w decyzji uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** w celu zapewnienia wykonania zawartego w niej nakazu.

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił zobowiązać GWiK Głubczyce do zastosowania środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegających na dokonaniu modyfikacji postanowień znajdujących się w zawartych i wykonywanych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w zakresie naruszeń określonych w punktach IX-X sentencji niniejszej decyzji, w ten sposób, że:

1. postanowienia umów zostaną uzupełnione o informacje na temat prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w celu:
 - a. zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - b. odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,

2. postanowienia umów zostaną uzupełnione o informację na temat terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

- w terminie **sześciu miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Określając powyższy termin Prezes Urzędu wziął pod uwagę czasochłonność procesu wymiany (aneksowania) obowiązujących umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, związaną z koniecznością wyjaśniania konsumentom przyczyn zmiany umowy, a także konieczność poniesienia wysiłku organizacyjnego i zaangażowania wielu pracowników¹⁸. Tak określony termin nie powinien spowodować zbyt dużego wysiłku organizacyjnego dla przedsiębiorcy ani wpłynąć negatywnie na jego funkcjonowanie. Określenie takiego terminu nie powinno skutkować więc obniżeniem jakości usług świadczonych na rzecz konsumentów przez Spółkę.

Celem określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym wszystkie zawarte przez Spółkę z konsumentami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie będą zawierać kwestionowanego postanowienia. Spełnienie nakazu pozwoli na pełne wyeliminowanie nieprawidłowości, a przez to doprowadzi do zrównania sytuacji prawnej konsumentów, którzy obecnie są związani umowami na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, z konsumentami, którzy w przyszłości podpiszą takie umowy, nie zawierające kwestionowanego postanowienia.

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie XIV sentencji niniejszej decyzji.

Ad XV.

Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu 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. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej¹⁹. Nałożona przez Prezesa Urzędu 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 punktach I-X sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez GWiK Głubczyce praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art.

¹⁸ Por. wyrok SOKiK z dn. 27.06.2007 r., sygn. akt XVII AmA 108/06.

¹⁹ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 1027.

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 o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustalając wymiar kar pieniężnych Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okoliczność, iż naruszenia dopuścił się przedsiębiorca o bardzo silnej pozycji rynkowej, działający w warunkach monopolu naturalnego. W związku z tym po stronie konsumentów brak jest możliwości wyboru alternatywnego dostawcy usług, co również wpływa na dotkliwość zakwestionowanych praktyk. Uwzględniono także specyfikę rynku, na jakim doszło do naruszenia konkurencji. Zważono, że usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, których dotyczą stwierdzone naruszenie, należą do usług użyteczności publicznej, które są świadczone w sposób powszechny i które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Stwierdzone naruszenia dotyczą zatem towaru, który należy uznać za niezbędny z punktu widzenia konsumentów, z którego nie mogą oni zrezygnować i którego nie mogą oni zastąpić towarem o częściowej choćby substytucyjności. Jednocześnie wzięto także pod uwagę geograficzny zasięg działania Spółki, który ogranicza terytorialny zasięg oddziaływania do wymiaru lokalnego. Prezes Urzędu wziął pod uwagę także długotrwały okres stosowania stwierdzonych naruszeń, wynikający z ustalenia, że kwestionowane wzorce stosowane są w obrocie od 2006 roku (dowód: karta nr 8).

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Spółkę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów mają miejsce na etapie zawierania kontraktu i polegają na mającym wpływ na treść kontraktu naruszeniu przepisów prawa. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowane praktyki wymierzone są we wszystkich konsumentów korzystających z usług Spółki, a zatem mają charakter powszechny.

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk, konieczne stało się wymierzenie trzech kar pieniężnych.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszych kar jest przychód osiągnięty przez Spółkę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2009 r. Ponieważ w 2009 roku Spółka uzyskała przychód w wysokości **5875000,00 zł** (słownie: pięć milionów osiemset siedemdziesiąt pięć tysięcy złotych) maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi **587500,00 zł** (słownie: pięćset osiemdziesiąt siedem tysięcy pięćset złotych).

1. Pierwsza kara określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w **pkt. I** niniejszej decyzji. Praktyka ta polega na zamieszczeniu we wzorcach „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę” i „Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą” stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„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 wystawienia”*, co 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), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż na podstawie przedmiotowego postanowienia konsument może być zobowiązany od wnoszenia opłat za usługi w terminie wcześniejszym, niż wynika to z przepisów prawa. Jednocześnie w razie wniesienia opłaty w terminie zgodnym z powołanym wyżej rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r., ale przy jednoczesnym braku zachowania

terminu wynikającego z kwestionowanego postanowienia umownego, na podstawie umowy konsument zobowiązany jest do poniesienia negatywnych konsekwencji tego faktu, to jest zapłaty ustawowych odsetek za zwłokę.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,07%** przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009 r., czyli kwotę na poziomie **4113 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu, w związku z czym kwotę bazową należy zmniejszyć o **30%**. Okolicznością łagodzącą, która także wystąpiła w niniejszej sprawie, jest aktywna współpraca z Prezesem Urzędu, która przyczyniła się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia niniejszego postępowania. Spółka wykroczyła poza zakres prawidłowego realizowania nałożonych na nią obowiązków. Z własnej inicjatywy przedstawiała dokumenty i wyjaśnienia ułatwiające przeprowadzenie postępowania, w tym informowała o planowanych działaniach. W związku z tym kwotę bazową należy zmniejszyć o **10%**. Łącznie kwotę bazową **zmniejszono o 40%**, to jest do kwoty **2468 zł**. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **2468 zł** (słownie złotych: dwa tysiące czterysta sześćdziesiąt osiem). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,04 % przychodu** uzyskanego przez Spółkę w 2009 r. i stanowiąca około **0,42% 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 GWiK Głubczyce. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie XV ppkt 1 sentencji niniejszej decyzji.

2. Druga kara określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez Spółkę pięciu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w **punktach II-VII** niniejszej decyzji. Praktyki te polegają na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień o treści:

- „Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron” (pkt II sentencji);
- „Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w instalacjach Odbiorcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi” (pkt III sentencji);
- „Przedsiębiorstwo ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: okoliczności uprawniających Przedsiębiorstwo do zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o których mowa w § 5 umowy, dokonania zmian w instalacjach

Dostawcy wpływających negatywnie na funkcjonowanie urzędów Przedsiębiorstwa, nieregulowania należności za świadczone usługi” (pkt III sentencji);

- *„Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości” (pkt IV sentencji);*
- *„Umowa wygasa w przypadku: utraty przez Dostawcę prawa do korzystania z nieruchomości” (pkt IV sentencji);*
- *„W przypadku naruszenia przez Odbiorcę zobowiązań określonych w § 5 niniejszej umowy, Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody do lokalu w sposób wskazany przez właściciela/zarządcę nieruchomości” (pkt V sentencji);*
- *„W razie naruszenia przez Przedsiębiorstwo lub Odbiorcę postanowień umowy, strona może rozwiązać umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym naruszenie przez korzystającego z lokalu § 5 pkt 1 i 4 uprawnia Przedsiębiorstwo do odstąpienia od umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia i odcięcia dostaw wody do lokalu” (pkt VI sentencji);*
- *„Umowa wygasa: (...) w dacie powzięcia wiadomości przez Przedsiębiorstwo o utracie lub zbyciu prawa do lokalu przez Odbiorcę (data wpływu pisma informującego do Przedsiębiorstwa)” (pkt VII sentencji).*

Wszystkie powyższe praktyki polegają na pozbawieniu konsumenta dostępu do wody i (lub) odbioru ścieków, a ich bezprawność wynika z niezgodności postanowienia umownego z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym dostarczaniu wody, stąd zasadnym jest wymierzenie jednej kary za powyższe praktyki. Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższych zachowań sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż umowa o dostarczania wody i odbiór ścieków może zostać rozwiązana albo może wygasnąć w sytuacji nie przewidzianej powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Rozwiązanie umowy i jej wygaśnięcie są równoznaczne z zaprzestaniem dostarczania wody lub odbierania ścieków, a więc pozbawiają konsumenta dostępu do towaru, korzystanie z którego jest podstawową życiową potrzebą każdego człowieka.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,3%** (po 0,06% za każdą z pięciu praktyk) przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009 r., czyli kwotę na poziomie **17625 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu, w związku z czym kwotę bazową należy zmniejszyć o **30%**. Okolicznością łagodzącą, która także wystąpiła w niniejszej sprawie, jest aktywna współpraca z Prezesem Urzędu, która przyczyniła się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia niniejszego postępowania. Spółka wykroczyła poza zakres prawidłowego realizowania nałożonych na nią obowiązków. Z własnej inicjatywy przedstawiała dokumenty i wyjaśnienia ułatwiające przeprowadzenie postępowania, w tym informowała o planowanych działaniach. W związku z tym kwotę bazową należy zmniejszyć o **10%**. Łącznie kwotę bazową **zmniejszono o 40%**, to jest do kwoty **10575 zł**. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **10575 zł** (słownie złotych: dziesięć tysięcy pięćset siedemdziesiąt pięć). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,18% przychodu** uzyskanego przez Spółkę w 2009 r. i stanowiąca około **1,8% 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 GWiK Głubczyce. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie XV ppkt 2 sentencji niniejszej decyzji.

3. Trzecia kara określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez Spółkę dwóch praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w **pkt. IX i X** sentencji niniejszej decyzji. Praktyki te polegają na tym, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w 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:

- pełnej informacji na temat prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (pkt IX sentencji);
- pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji (pkt X sentencji).

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż nie są oni informowani o całości ciążących na nich obowiązków oraz uprawnieniach i obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Oceniając charakter stwierdzonych naruszeń zwrócono uwagę, iż niemożność zapoznania się w treści umowy z całokształtem uprawnień i obowiązków związanych z kwestiami, o jakich mowa w treści postawionych w niniejszej sprawie zarzutów, może prowadzić do niekorzystania przez konsumentów z niektórych przysługujących im uprawnień, niewykonania spoczywających na nich obowiązków z narażeniem się na sankcje, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług odpowiednich zachowań.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,10%** (po 0,05% za każdą z dwóch praktyk) przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009 r., czyli kwotę na poziomie **5875 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest pozytywna reakcja na wszczęcie postępowania przez Prezesa Urzędu, polegająca na podjęciu działań mających na celu zaprzestanie praktyk, jakkolwiek nie stanowiących pełnego zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z czym kwotę bazową należy zmniejszyć o **20%**. Okolicznością łagodzącą, która także wystąpiła w niniejszej sprawie, jest aktywna współpraca z Prezesem Urzędu, która przyczyniła się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia niniejszego postępowania. Spółka wykroczyła poza zakres prawidłowego realizowania nałożonych na nią obowiązków. Z własnej inicjatywy przedstawiała dokumenty i wyjaśnienia ułatwiające przeprowadzenie postępowania, w tym informowała o planowanych działaniach. W związku z tym kwotę bazową należy zmniejszyć o **10%**. Łącznie kwotę bazową **zmniejszono o 30%**, to jest do kwoty **4113 zł**. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **4113 zł** (słownie złotych: cztery tysiące sto trzynaście). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,07% przychodu** uzyskanego przez Spółkę w 2009 r. i stanowiąca około **0,7% 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 GWiK Głubczyce. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie XV ppkt 3 sentencji niniejszej 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 511010100078782231000000.

Ad XVI.

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

W punktach I-X sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego przeciwko Głubczyckim Wodociągom i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach 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 o ochronie konkurencji i konsumentów pozwalająca na obciążenie Spółki kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w kwocie 46,95 zł związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć Głubczyckie Wodociągi i Kanalizację sp. z o.o. z siedzibą w Głubczycach kosztami postępowania w wysokości **46,95 zł** (słownie: czterdzieści sześć złotych dziewięćdziesiąt pięć groszy).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie XVI sentencji niniejszej decyzji.

Koszty niniejszego postępowania, na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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 punkcie XVI niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść 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