



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

RWA-61-3/07/NP

Warszawa, dn. 28 sierpnia 2007 r.

DECYZJA Nr RWA 28/2007

I. Na podstawie art. 23f ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) w zw. z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 3 i 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18 poz. 172 z późn. zm.),

po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, iż Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

1. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858) nie zawiera postanowień dotyczących ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wymaganego ciśnienia wody, jakościowych wymagań, jakim winna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi oraz maksymalnej ilości i dopuszczalnego poziomu zanieczyszczeń dostarczanych ścieków,
2. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń w zakresie określenia cyklu rozliczeń obowiązującego odbiorców,
3. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz § 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) w sposób nieprawidłowy reguluje sposób i termin wzajemnych rozliczeń poprzez sprzeczne z ww. rozporządzeniem określenie, iż Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia rachunku,

4. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który sprzecznie z art. 8 ust. 1 i ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków reguluje tryb oraz przypadki, w których przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uprawnione jest do odcięcia przyłącza wody od sieci,
5. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3a ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie określa warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorcy usług,
6. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o doprowadzanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie reguluje odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego za niedotrzymanie warunków umowy w zakresie ilości i jakości dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków,
7. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie do *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, wbrew dyspozycji § 13 ust. 1 Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiącego załącznik do Uchwały Nr XXXIX/444/2005 Rady Miejskiej w Mławie z dnia 29 grudnia 2005 r., taryfy obowiązującej w dniu zawarcia Umowy,
8. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niewskazanie w stosowanym wzorcu umownym *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, wbrew dyspozycji § 7 ust. 4 Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, miejsca publikacji Regulaminu,
9. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niewskazanie w stosowanym wzorcu umownym *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, określonego w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków obowiązku przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego do okazania podczas kontroli urządzeń wodociągowych oraz urządzeń kanalizacyjnych legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia,
10. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w stosowanym wzorcu umownym *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 5 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, ustaleń zawartych w zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków określonych w art. 18 pkt 2-9 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,

po uchwaleniu przez Zarząd spółki Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie uchwałą z dnia 26 lipca 2007 r. nowego wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, uwzględniającego wszystkie zastrzeżenia Prezesa Urzędu, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007 oraz po przyjęciu zobowiązania ww. Spółki do

dokonania odpowiednich zmian we wszystkich zawartych dotychczas według kontrolowanego wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* umowach do dnia 31 października 2007 r.

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na spółkę Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie **obowiązek wykonania tego zobowiązania**.

II. Na podstawie art. 23f ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) w zw. z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 3 i 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18 poz. 172 z późn. zm.),

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. **nakłada się** na spółkę Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie **obowiązek złożenia** do dnia 10 października 2007 r. **sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które ma zawierać:

- informację dotyczącą liczby umów, których treść została zmieniona do dnia 28 września 2007 r., stosownie do wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007,

- informację dotyczącą liczby umów, których treść nie została zmieniona do dnia 28 września 2007 r., stosownie do wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007,

- informację dotyczącą liczby nowych umów, zawartych do dnia 28 września 2007 r., na podstawie wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007.

2. **nakłada się** na spółkę Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie **obowiązek złożenia** do dnia 10 listopada 2007 r. **sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które ma zawierać:

- informację dotyczącą liczby umów, których treść została zmieniona do dnia 31 października 2007 r., stosownie do wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007,

- informację dotyczącą liczby umów, których treść nie została zmieniona do dnia 31 października 2007 r., stosownie do wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007,

- informację dotyczącą liczby nowych umów, zawartych do dnia 31 października 2007 r., na podstawie wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007.

UZASADNIENIE

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

Konieczność wszczęcia przedmiotowego postępowania uzasadniona była uzyskanymi przez Delegaturę UOKiK w Warszawie informacjami, z których wynikało, iż w związku ze świadczeniem tych usług, możliwe są naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji konsumentów, jak również ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do Zakładu Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalni Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o. o. w Mławie (dalej także: WOD-KAN, Spółka lub Przedsiębiorca) o przesłanie wszelkich wzorców umownych stosowanych w obrocie z odbiorcami usług Spółki. W odpowiedzi na wezwanie Urzędu Spółka przesłała wzór *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* oraz *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

Analiza dokumentów i informacji zebranych w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do przyjęcia, iż mogło nastąpić naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec czego wszczęcie postępowania w związku z podejrzeniem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy stało się konieczne i uzasadnione.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także Prezesem UOKiK lub Prezesem Urzędu) postanowieniem z dnia 23 lutego 2007 r. wszczął z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez spółkę Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalni Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858) nie zawiera postanowień dotyczących ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wymaganego ciśnienia wody, jakościowych wymagań, jakim winna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi oraz maksymalnej ilości i dopuszczalnego poziomu zanieczyszczeń dostarczanych ścieków, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie zawiera postanowień dotyczących sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń w zakresie określenia cyklu rozliczeń obowiązującego odbiorców, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz § 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) w sposób nieprawidłowy reguluje sposób i termin wzajemnych rozliczeń poprzez sprzeczne z ww. rozporządzeniem określenie, iż Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia rachunku, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który sprzecznie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków reguluje tryb oraz przypadki, w których przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uprawnione jest do odcięcia przyłącza wody od sieci, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
5. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3a ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie określa warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorcy usług, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
6. stosowaniu wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków nie reguluje odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego za niedotrzymanie warunków umowy w zakresie ilości i jakości dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
7. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezalążanie do *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, wbrew dyspozycji § 13 ust. 1 Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiącego załącznik do Uchwały Nr XXXIX/444/2005 Rady Miejskiej w Mławie z dnia 29 grudnia 2005 r., taryfy obowiązującej w dniu zawarcia Umowy, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
8. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niewskazanie w stosowanym wzorcu umownym *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, wbrew dyspozycji § 7 ust. 4 Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, miejsca publikacji Regulaminu, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
9. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niewskazanie w stosowanym wzorcu umownym *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, określonego w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków obowiązku przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego do okazania podczas kontroli urzędzeń wodociągowych oraz urzędzeń kanalizacyjnych legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

10. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w stosowanym wzorcu umownym *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 5 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, ustaleń zawartych w zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków określonych w art. 18 pkt 2-9 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, co może stanowić praktykę określoną w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

Postanowieniem z dnia 23 lutego 2007 r. zaliczono w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu:

- Odpis z Krajowego Rejestru Przedsiębiorców Zakładu Wodociągów i Kanalizacji i Oczyszczalni Ścieków,
- Statut Spółki – akt notarialny Rep. A Nr 523/2002,
- Uchwałę Nr XXXIX/444/2005 Rady Miejskiej w Mławie z dnia 29 grudnia 2005 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Miasta Mława wraz z załącznikiem,
- Wzorzec umowny *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*,
- Zezwolenie na prowadzenie działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków nr GKM.B.6431-1/2003 z dnia 7 stycznia 2003 r. wydane przez Burmistrza Miasta Mławy,

uzyskane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku postępowania wyjaśniającego.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w związku z podejrzeniem stosowania przez spółkę Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalni Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w piśmie z dnia 8 marca 2007 r., Spółka poinformowała, iż wszystkie podnoszone w niniejszym postępowaniu zarzuty uznaje za zasadne i deklaruje gotowość dobrowolnego dostosowania *Umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* do standardów wynikających z obowiązujących przepisów.

W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 131 ust. 1 ww. ustawy *Do postępowań wszczętych na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i niezakończonych do dnia wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe*. W związku z tym, wszczęte w dniu 23 lutego 2007 r. postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów toczyło się w dalszym ciągu na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do pisma z dnia 23 kwietnia 2007 r. Przedsiębiorca dołączył projekt zmienionego wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, oświadczając, iż uwzględni on podnoszone przez Prezesa Urzędu zarzuty.

Pismem z dnia 13 lipca 2007 r. Prezes UOKiK zawiadomił o przedłużeniu terminu zakończenia niniejszego postępowania do dnia 31 sierpnia 2007 r.

Postanowieniem z dnia 31 lipca 2007 r. zaliczone zostało w poczet dowodów w postępowaniu prowadzonym w związku z podejrzeniem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pismo WOD-KAN z dnia 12 lutego 2007 r.

uzyskane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania antymonopolowego (sygn. RWA-411-3/07/NP), zawierające informacje dotyczące liczby usługobiorców Spółki oraz zawartych dotychczas według kwestionowanego wzorca umów.

Do pisma z dnia 30 lipca 2007 r. Przedsiębiorca załączył uchwałę Zarządu spółki Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie z dnia 26 lipca 2007 r. wprowadzającą nowoopracowany wzorzec umowy oraz zobowiązał się do dokonania odpowiednich zmian we wszystkich umowach dotychczas zawartych do końca października 2007 r.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, prowadzącym działalność w formie jednoosobowej spółki z ograniczoną odpowiedzialnością zarejestrowanej w Krajowym Rejestrze Sądowym przy Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000106568. 100% udziałów w kapitale zakładowym Spółki posiada Gmina Mława. Przedmiotem działania Przedsiębiorcy jest m.in. pobór i uzdatnianie wody, działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody oraz odprowadzanie ścieków.

Działalność w zakresie ujmowania, uzdatniania i dostarczania wody oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków Spółka prowadzi na podstawie zezwolenia na prowadzenie działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielonego decyzją Burmistrza Miasta Mławy z dnia 7 stycznia 2003 r. na czas nieoznaczony. Obszarem działalności Przedsiębiorcy, objętym przedmiotowym zezwoleniem, jest miasto Mława.

Na obszarze działania Spółki obowiązuje – jako akt prawa miejscowego – Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do Uchwały Nr XXXIX/444/2005 Rady Miejskiej w Mławie z dnia 29 grudnia 2005 r.

Na dzień 31 grudnia 2006 r. Przedsiębiorstwo posiadało 5.156 odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych, w tym według kontrolowanego przez Prezesa UOKiK wzorca *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* zawarte zostały 1083 umowy.

Wraz z pismem z dnia 23 kwietnia 2007 r. Przedsiębiorca przekazał projekt nowoopracowanego wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, którego analiza pozwoliła na następujące ustalenia.

Stosownie do **pierwszego** zarzutu naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* (dalej także: *Umowa*), który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (dalej także: *Ustawa*) nie zawiera postanowień dotyczących ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie określenia wymaganego ciśnienia wody, jakościowych wymagań, jakim winna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi oraz maksymalnej ilości i dopuszczalnego poziomu zanieczyszczeń dostarczanych ścieków, w § 2 pkt 1 i 2 nowoopracowanego wzorca znalazły się następujące postanowienia:

„Do obowiązków Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego należy:

1. dostarczanie przyłączem wodociągowym w sposób ciągły wody w ilości określonej w § 3 umowy, o parametrach jakościowych ustalonych obowiązującym w dniu zawarcia umowy rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 19 listopada 2002 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 203, poz. 1718),

pod ciśnieniem nie mniejszym niż 1 bar mierzonym na wodomierzu głównym, do nieruchomości położonej w Mławie przy ul., zgodnie z warunkami technicznymi przyłącza;

2. Odbieranie z przyłącza kanalizacyjnego w sposób ciągły ścieków o ustalonej jakości i maksymalnej ilościm³ odprowadzanych z nieruchomości położonej w Mławie przy ul. Dopuszczalne zanieczyszczenie ścieków oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. 136 poz. 964);”

Stosownie do **drugiego** zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 Ustawy nie zawiera postanowień dotyczących sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń w zakresie określenia cyklu obrachunkowego obowiązującego odbiorców, w § 7 pkt 7 nowoopracowanego wzorca znalazły się następujące postanowienia:

„Wzajemne rozliczenie stron z tytułu wykonania niniejszej umowy następować będzie:

- a) dla osób fizycznych w okresach dwumiesięcznych,
- b) dla osób prawnych w okresach jednego miesiąca.”

Stosownie do **trzeciego** zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 2 Ustawy oraz § 17 ust. 1 Rozporządzenia w sposób nieprawidłowy reguluje termin wzajemnych rozliczeń, w § 12 pkt 1 nowoopracowanego wzorca znalazło się następujące postanowienie:

„Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania faktury.”

Stosownie do **czwartego** zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 i 3 Ustawy określenie w Umowie przypadków, w których Przedsiębiorcy przysługuje prawo do odcięcia przyłącza wody od sieci oraz trybu dokonania odcięcia, z umowy wykreślone zostały kwestionowane zapisy, a § 8 ust. 2 nowoopracowanego wzorca otrzymał następujące brzmienie:

„Odmowa lub nieuregulowanie w terminie 14 dni należności określonej w pkt 2 upoważnia Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne do wszczęcia postępowania mającego na celu egzekucję należności opisanej wyżej (...)”

Stosownie do **piątego** zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3a Ustawy, warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorcy usług, w § 6 pkt 1 Umowy nowoopracowanego wzorca znalazło się następujące postanowienie:

„Odbiorca usług zobowiązuje się do:

1. Utrzymania właściwego stanu technicznego należących do niego instalacji i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, a w szczególności do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu, jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę usług;”

Stosownie do **szóstego** zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez nieuregulowanie – wbrew nakazowi sformułowanemu w art. 6 ust. 3 pkt 6 Ustawy – odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego za

niedotrzymanie warunków umowy w zakresie ilości i jakości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, w § 11 pkt 2 Umowy znalazły się następujące postanowienia:

„Odbiorca usług uprawniony jest do żądania obniżenia należności za dostarczoną wodę w przypadku gdy dostarczona woda posiada pogorszoną bądź złą w stosunku do obowiązującej jakość bądź obniżone było w stosunku do właściwej normy jej ciśnienie. Obniżenie należności za dostarczoną wodę przypadającą za okres pogorszenia jej jakości lub ciśnienia ustalone będzie przez strony niniejszej umowy w trybie wzajemnych uzgodnień.”

Stosownie do **siódmego** zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez niedopełnienie wynikającego z § 13 ust. 1 Regulaminu obowiązku informacyjnego, polegającego na dołączaniu do Umowy taryfy obowiązującej w dniu zawarcia Umowy, w myśl § 11 pkt 1 nowo opracowanego wzoru Umowy ww. taryfa stanowi załącznik do przedmiotowej Umowy.

Stosownie do **ósmego** zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez niedopełnienie wynikającego z § 7 ust. 4 Regulaminu obowiązku informacyjnego, polegającego na zamieszczeniu wśród postanowień umownych zapisu wskazującego miejsce publikacji Regulaminu, § 2 pkt 6 nowo opracowanego wzoru Umowy otrzymał następujące brzmienie:

„Wzajemne prawa i obowiązki stron umowy określa Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, uchwalony przez Radę Miejską w Mławie, podany do wiadomości Odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty tj. na tablicach ogłoszeniowych: Urzędu Miasta Mławy i Przedsiębiorstwa oraz stronie internetowej Przedsiębiorstwa www.wod-kan-mlawa.com.pl, w terminie 7 dni od daty podjęcia przedmiotowej uchwały, stanowiący załącznik nr 1 do umowy.”

Stosownie do **dziewiątego** zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez niewskazanie w Umowie, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 4 Ustawy, obowiązku przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego do okazania podczas kontroli urzędów wodociągowych oraz urzędów kanalizacyjnych legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, w § 9 pkt 3 Umowy znalazło się następujące postanowienie:

„Do wykonania czynności, o których mowa wyżej uprawnione są osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia”.

Stosownie do **dziesiątego** zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 5 Ustawy nie zawiera postanowień informujących konsumenta o ustaleniach zawartych w zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w myśl § 16 nowo opracowanego wzoru Umowy ww. zezwolenie stanowi załącznik do Umowy.

Analiza zmian dokonanych przez WOD-KAN wykazała, iż nowo opracowany wzór umowy spełnia standardy określone w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przepisach wykonawczych na jej podstawie wydanych oraz Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, a tym samym jego stosowanie nie zagraża zbiorowemu interesowi konsumentów.

Mając powyższe na uwadze Prezes UOKiK zważył, co następuje:

I. Uprawdopodobnienie naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Przepis art. 23f ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż *jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 23a, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.*

W związku z powyższym, dla zastosowania art. 23f ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę przepisu art. 23a ww. ustawy.

Zgodnie z treścią art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Zgodnie z uzasadnieniem projektu rządowego ustawy z dnia 5 lipca 2002 r. nowelizującej ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów *Same przepisy art. 23a-23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów* (Druk Sejmowy nr 366, s. 20). Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współzycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwaji, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118). Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w większości mają charakter procesowy. Materialnoprawne przesłanki, istotne z punktu widzenia wydania decyzji, znajdują się w innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktach prawa powszechnie obowiązującego. Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. 97.78.483) *źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego.* Prezes Urzędu oceniając zachowanie Przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne.*

Jak wyżej wspomniano, art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy, natomiast w ust. 2 tegoż artykułu znajduje się przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku

udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek, mianowicie zaistnieć musi - po pierwsze - bezprawne działanie przedsiębiorcy, które - po drugie - narusza zbiorowe interesy konsumentów.

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

W przedmiotowej sprawie Spółce postawione zostały zarzuty stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych zarówno w art. 23a ust. 1 jak i w art. 23a ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na podstawie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Zakładowi Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalni Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. w Mławie zarzucono naruszenie wymienionych w art. 6 ust. 3 pkt: 1, 2, 3a i 6 ustawowych wymogów co do treści umów oraz art. 8 ust. 1 i 3 Ustawy, a ponadto naruszenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiącego załącznik do Uchwały Nr XXXIX/444/2005 Rady Miejskiej w Mławie z dnia 29 grudnia 2005 r. (dalej: Regulamin) oraz naruszenie § 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 (dalej: Rozporządzenie).

Podstawą zarzutów wobec Spółki jest ponadto przepis art. 23a ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zachowaniem Przedsiębiorcy, które wyczerpuje jedną z przesłanek określoną w katalogu niedozwolonych praktyk, jest naruszenie przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a tym samym stosowanie praktyk niezgodnych z § 13 ust. 1 oraz § 7 ust. 4 Regulaminu, a także z art. 6 ust. 3 pkt 4 oraz art. 6 ust. 3 pkt 5 Ustawy.

1. Uprawdopodobnienie bezprawności działania w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Podstawą świadczenia usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Do zawarcia umowy dochodzi poprzez zaakceptowanie przez konsumentów warunków umowy przedstawionych im przez Przedsiębiorstwo w formie wzorca umownego. Tym samym wzorce umowy, będące przedmiotem niniejszego postępowania, kierowane są do nieoznaczonego kręgu osób, co uzasadnia przypuszczenie, że ewentualne bezprawne działanie Przedsiębiorcy może naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Do zawieranych między Spółką a indywidualnymi odbiorcami jej usług *umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków* ma zastosowanie ustawowe ograniczenie zasady swobody umów. W przypadku umów o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków minimalna treść stosunku umownego uregulowana została bezwzględnie wiążąco w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (dalej: Ustawa).

Ustawa w Rozdziale 2 określa warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Stosownie do art. 6 ust. 1 Ustawy dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, która zgodnie z art. 6 ust. 1 pkt 1-6 Ustawy zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

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

Przedstawiony przez Spółkę wzorzec umowny nie spełnia ustawowych wymogów co do treści Umowy, co stało się podstawą omówionych poniżej zarzutów.

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

Analiza postanowień wzorca umownego doprowadziła do postawienia Spółce zarzutu bezprawnego naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego *Umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 Ustawy nie zawiera postanowień dotyczących ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie określenia wymaganego ciśnienia wody, jakościowych wymagań, jakim winna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi oraz maksymalnej ilości i dopuszczalnego poziomu zanieczyszczeń dostarczanych ścieków.

Przepis art. 6 ust. 3 pkt 1 Ustawy zobowiązuje do określenia w umowie ilości i jakości świadczonych usług oraz warunków ich świadczenia. Także Regulamin zawiera postanowienia, które określają wymogi stawiane Umowie w zakresie regulacji ilości i jakości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Zgodnie z § 5 ust. 1 Regulaminu, który będąc aktem prawa miejscowego, powszechnie obowiązującego na obszarze działania organów, które go ustanowiły, jest wiążący dla Odbiorców usług Spółki na terenie miasta Mława, umowa powinna określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków.

W przedmiocie jakości i ilości świadczonych usług Umowa zawiera jedynie w § 2 postanowienia dotyczące ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przewiduje w § 3 możliwość określenia ilości dostarczanej miesięcznie wody.

Brak natomiast w umowie postanowień dotyczących wymaganego ciśnienia wody oraz jakościowych wymogów wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, a także postanowień określających maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków.

Z postanowień ustawowych jasno wynika, że kwestia ilości i jakości usług powinna być określona w umowie, co we wzorcu umownym przedstawionym przez Spółkę nie znalazło odzwierciedlenia. Skoro Regulamin odsyła do właściwych przepisów regulujących jakość wody i jej ciśnienie, to oznacza to, że konsument ma prawo oczekiwać usług na poziomie co najmniej takim, jaki określono we właściwych przepisach. Brak poświęconych temu postanowień umownych pozostawia Odbiorcę usług w niewiedzy co do należytej jakości usług, która skutkować może zaniechaniem egzekwowania umownych zobowiązań przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Mając powyższe na względzie, za uprawdopodobnione należy uznać, iż niezamieszczenie w Umowie postanowień dotyczących ilości i jakości świadczonych usług

w zakresie wymaganego ciśnienia wody, jakościowych wymagań, jakim winna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi oraz maksymalnej ilości i dopuszczalnego poziomu zanieczyszczeń dostarczanych ścieków jest bezprawne.

Zarzut 2: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 2 Ustawy

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

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 2 Ustawy umowa powinna określać sposób i termin wzajemnych rozliczeń. Uregulowanie okresów rozliczeniowych jest ważnym elementem ukształtowania sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń, a brak tej regulacji stanowi, zdaniem Prezesa Urzędu, naruszenie ustawowego obowiązku określenia w umowie tej kwestii. Ponadto niezawarcie w umowie przedmiotowych postanowień może stanowić naruszenie § 12 pkt 2 Regulaminu, który zobowiązuje Przedsiębiorstwo do określenia cyklu rozliczeń obowiązującego Odbiorców usług. Regulamin nie stanowi wprawdzie wprost, iż określenie takie ma nastąpić w Umowie, ale ze względu na doniosłość tej regulacji w świetle konieczności znajomości własnych obowiązków i praw wobec Przedsiębiorstwa dla skutecznej ich realizacji, przyjąć należy, iż określenie cyklu rozliczeń powinno nastąpić w Umowie. Podkreślić bowiem należy, iż znajomość treści stosunku zobowiązaniowego jest elementarną przesłanką należytego wykonania umowy, brak natomiast takiej wiedzy uniemożliwia zarówno skuteczne dochodzenie własnych roszczeń jak i obronę przed nieuzasadnionymi żądaniami kontrahenta.

Brak przedmiotowej regulacji w Umowie uprawdopodobnia, w ocenie Prezesa Urzędu, bezprawność zachowania Przedsiębiorcy poprzez nieuregulowanie w Umowie sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń w zakresie dotyczącym określenia cyklu rozliczeniowego obowiązującego Odbiorców usług.

Zarzut 3: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 2 Ustawy i § 17 ust. 1 Rozporządzenia

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu wzbudziła także regulacja § 12 ust. 1 wzorca Umowy, którego analiza doprowadziła do postawienia Spółce zarzutu naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 1 Ustawy oraz § 17 ust. 1 Rozporządzenia w sposób nieprawidłowy reguluje termin wzajemnych rozliczeń.

Zgodnie z § 12 ust. 1 Umowy *Odbiorca Usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia rachunku*. Rozwiązanie takie jest sprzeczne z § 17 ust. 1 Rozporządzenia, według którego *Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania*. W przedmiotowej sprawie istnieje ewidentna sprzeczność między rozwiązaniem umownym, a tym, które wynika z Rozporządzenia. Sprzeczność ta ponadto działa na niekorzyść konsumenta, ponieważ po pierwsze skraca termin na uregulowanie należności, a po drugie dopuszcza teoretycznie możliwość, iż roszczenie wobec Odbiorcy usług stanie się wymagalne zanim będzie on miał możliwość zapoznania się z wystawioną za wykonane przez Przedsiębiorstwo usługi fakturą. Może się bowiem zdarzyć tak, iż wystawiona faktura nie zostanie wysłana przed upływem 14 dni od jej wystawienia. W takiej sytuacji - zgodnie z rozwiązaniem przyjętym przez Umowę – Odbiorca usług popada w zwłokę i naraża się z tego tytułu na odpowiedzialność cywilnoprawną bez świadomości zaistnienia takiej sytuacji.

Taka koncepcja jest - zdaniem Prezesa Urzędu - błędna i stoi w sprzeczności zarówno z regulacją ustawową, jak i wynikającą z Rozporządzenia w zakresie prawidłowego określenia terminów wzajemnych rozliczeń.

Zarzut 4: naruszenie art. 8 ust. 1 Ustawy

Czwarty postawiony Spółce zarzut wynika z podejrzenia naruszania przez nią zbiorowych interesów konsumentów poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 i 3 Ustawy określenie w Umowie przypadków, w których Przedsiębiorcy przysługuje prawo do odcięcia przyłącza wody od sieci oraz trybu dokonania odcięcia.

Ustawa w art. 8 ust. 1 wymienia enumeratywnie przypadki, w których przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne. Uprawnienie takie przysługuje przedsiębiorcy wyłącznie, gdy:

- przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 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.

Stosownie do art. 8 ust. 3 Ustawy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obowiązane jest do 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. Zawiadomienie powinno być dokonane na co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza.

W świetle przedstawionej regulacji ustawowej analiza postanowień wzorca umownego prowadzi do wniosku, iż kwestie trybu oraz sytuacji uprawniających Spółkę do odcięcia przyłącza wody od sieci nastąpiły w oderwaniu od bezwzględnie obowiązujących w tym zakresie postanowień Ustawy.

Zgodnie z § 8 ust. 2 Umowy W przypadku zerwania plomb z wodomierza oraz prób manipulacji wskazaniami liczydła Odbiorca usług pokrywa koszty wymiany wodomierza oraz opłatę na rzecz Przedsiębiorstwa w równoważności zużytej wody jak w § 7 pkt 6 Umowy, natomiast w myśl § 8 ust. 3 Umowy Odmowa lub nieuregulowanie w terminie 14 dni należności określonej w § 8 pkt 2 Umowy upoważnia Przedsiębiorstwo do odcięcia przyłącza wody od sieci w terminie natychmiastowym. Jednocześnie następuje wszczęcie postępowania administracyjnego zgodnie z art. 28 Ustawy.

Jak wynika z powołanych wyżej postanowień wzorca umownego, określone w § 8 ust. 2 Umowy zachowania Odbiorcy usług skutkują uprawnieniem do natychmiastowego odcięcia przez Przedsiębiorcę przyłącza wody i wszczęciem postępowania administracyjnego określonego w art. 28 Ustawy. Podstawą do podjęcia takich działań przez Spółkę może być odmowa lub nieuregulowanie w terminie 14 dni należności, których obowiązek uiszczenia wynika z § 8 ust. 2 Umowy.

Ustawa nie przewiduje określonej w Umowie sytuacji, tj. nieuregulowania należności w terminie 14 dni, jako podstawy do odcięcia przyłącza wody od sieci – takowe może

bowiem nastąpić dopiero po nieuregulowaniu przez Odbiorcę usług należności za co najmniej dwa pełne okresy rozliczeniowe. Ponadto ustawa w ogóle nie dopuszcza możliwości zastosowania trybu natychmiastowego odcięcia przyłącza wody od sieci, wymagając bezwzględnie zawiadomienia o zamiarze odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego określone w art. 8 ust. 3 podmioty, w tym Odbiorcę usług, na co najmniej 20 dni przedtem.

Stąd – w ocenie Prezesa Urzędu – pozbawienie konsumentów przysługującej z mocy Ustawy ochrony przed natychmiastowym odcięciem dostawy wody poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 i 3 Ustawy uregulowanie w umowie trybu oraz przypadków, w których Spółka może odciąć przyłącze wody od sieci uprawdopodobnia bezprawność.

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

W ocenie Prezesa Urzędu, uprawdopodobnia naruszenie zbiorowych interesów konsumentów nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3a Ustawy, warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorcy usług.

W myśl art. 6 ust. 3 pkt 3a Ustawy Umowa powinna określać warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy usług. Z analizy postanowień umownych wynika, iż taka regulacja nie znalazła się w Umowie. Umowa zobowiązuje wprawdzie Odbiorcę usług do utrzymania właściwego stanu technicznego należących do niego instalacji i urządzeń, ale wymagane przez art. 6 ust. 3 pkt 3a Ustawy określenie warunków usuwania awarii stało się przedmiotem jedynie regulacji Regulaminu, nie zaś Umowy. Regulamin w § 28 ust. 2 stanowi, iż *Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę usług.* Umowa o takim trybie usuwania awarii nie wspomina, co w sposób ewidentny stoi w sprzeczności z nakazami Ustawy i jednocześnie narusza uzasadniony interes konsumentów w znajomości ciężących na nich z mocy umowy zobowiązań w celu należytego ich wykonania.

W związku z powyższym należy uznać za uprawdopodobnione, iż nieokreślenie w umowie warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorcy usług jest bezprawne.

Zarzut 6: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 6 Ustawy

Przedmiotem kolejnego postawionego Spółce zarzutu jest naruszenie zbiorowych interesów konsumentów poprzez nieuregulowanie – wbrew nakazowi sformułowanemu w art. 6 ust. 3 pkt 6 Ustawy – odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego za niedotrzymanie warunków umowy w zakresie ilości i jakości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 6 Ustawy Umowa powinna zawierać postanowienia dotyczące okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym okresów wypowiedzenia. O ile wśród postanowień wzorca umownego znajdują się regulacje dotyczące okresu obowiązywania Umowy, okresów wypowiedzenia oraz przysługujących Przedsiębiorstwu uprawnień w zakresie rozwiązania umowy w przypadku naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień Umowy, tak pominięte zostały całkowicie kwestie ewentualnej odpowiedzialności Spółki w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez nią zobowiązań umownych w zakresie ilości i jakości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

Jako fundamentalne w zakresie odpowiedzialności Spółki za niedotrzymanie postanowień Umowy określić należy prawo Odbiorcy usług do uzyskania upustu w przypadku obniżenia jakości świadczonych usług. Istotnym z punktu widzenia konsumenta jest otrzymywanie w sposób ciągły wody o odpowiedniej jakości, ciśnieniu i w określonej ilości oraz możliwość odprowadzania w sposób ciągły ścieków w ustalonej ilości i jakości. Za te usługi, świadczone zgodnie z zasadami określonymi w Umowie, konsument zobowiązany jest uiszczać opłaty w ustalonej wysokości i na warunkach sformułowanych umownie. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Spółkę ciążących na niej z mocy Umowy obowiązków, tj. wykonanie usług o jakości gorszej niż przewidywana kontraktowo, skutkuje odpowiedzialnością Przedsiębiorcy wobec odbiorców usług w postaci obowiązku obniżenia ceny za wykonaną nienależycie usługę. Brak świadomości co do uprawnienia żądania odpowiedniego upustu skutkować może zaniechaniem dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania i w sposób negatywny wpływać na interes ekonomiczny Usługobiorców. Z treści Umowy nie wynika, aby konsumentowi przysługiwało prawo do upustu, co w świetle ustawowego nakazu uregulowania w Umowie odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy przesądza o uprawdopodobnieniu naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków poprzez brak określenia w Umowie odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego za niedotrzymanie warunków umowy w zakresie ilości i jakości dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Uprawdopodobnienie naruszenia obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Wśród zachowań przedsiębiorców szczególnie niebezpiecznych dla zbiorowych interesów konsumentów, ustawodawca wymienia w art. 23a ust. 2 naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z fundamentalnych praw konsumenta. Profesjonalista – a takim jest Przedsiębiorca - jest obowiązany poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny. Obowiązek informowania partnera o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego (por. E. Łętowska: „*Prawo umów konsumenckich*”, Wydawnictwo C.H. BECK 2002 r., s. 159 i n.). Także Europejski Trybunał Sprawiedliwości w sprawie Spółki INNO (wyrok z dnia 7 marca 1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667) stwierdził, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Tym bardziej informacyjny obowiązek przedsiębiorcy nabiera doniosłości w sprawach, w których konsument ma do czynienia z kontrahentem posiadającym na właściwym rynku pozycję monopolistyczną bądź dominującą. W przedmiotowej sprawie charakter świadczonych przez Spółkę usług przesądza o tym, iż jest ona na lokalnym rynku zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków monopolistą. Tym samym pozycja Odbiorcy usług wodno – kanalizacyjnych jest dużo słabsza niż konsumenta w warunkach pełnej konkurencji. Nie może on bowiem dokonać wyboru innego kontrahenta i najczęściej nie ma wpływu na treść łączącego go z przedsiębiorcą stosunku prawnego. Stąd w przedmiotowej sprawie obowiązek profesjonalisty do czynienia zadość generalnej zasadzie lojalnego kontraktowania w zakresie rzetelnego i prawdziwego informowania konsumentów

o wszystkich istotnych elementach stosunku umownego nabiera szczególnej doniosłości. W związku z tym naruszenie obowiązków informacyjnych uprawdopodobnia postawione Spółce, omówione poniżej zarzuty.

Zarzut 7: naruszenie § 13 ust. 1 Regulaminu

Podstawą siódmego postawionego Spółce w niniejszym postępowaniu zarzutu jest podejrzenie naruszenia przez nią art. 23a ust. 2 w zw. z ust. 1 poprzez niedopełnienie wynikającego z § 13 ust. 1 Regulaminu obowiązku informacyjnego, polegającego na dołączaniu do Umowy taryfy obowiązującej w dniu zawarcia Umowy.

Stawki opłat obowiązujące Odbiorców usług za otrzymane świadczenia stanowią podstawowy element treści stosunku umownego. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków - jako akt prawa miejscowego - stanowi bezwzględnie w § 13 ust. 1, iż taryfa obowiązująca w dniu zawarcia Umowy stanowi załącznik do niej. Regulamin nie pozostawia tym samym Spółce możliwości poinformowania konsumentów o obowiązującej taryfie w innym trybie, co jednoznacznie wynika z redakcji § 13 ust. 1 Regulaminu. Tymczasem z treści przedstawionego przez Przedsiębiorcę wzorca umownego nie wynika, aby przedmiotowa taryfa była załączana do Umowy. Fakt ten przesądza o zasadności zarzucenia Spółce naruszenia obowiązku poinformowania konsumentów o obowiązującej ich w dniu zawarcia Umowy taryfie poprzez niezłączenie jej do Umowy.

Zarzut 8: naruszenie § 7 ust. 4 Regulaminu

Kolejnym naruszeniem wynikającym z Regulaminu obowiązku informacyjnego jest niezamieszczenie wśród postanowień umownych zapisu wskazującego miejsce publikacji Regulaminu.

Regulamin oraz Umowa konkretyzują treść łączącego strony stosunku kontraktowego, a znajomość postanowień w nich zawartych jest niezbędną przesłanką należytego wypełniania zobowiązań umownych. Stąd § 7 ust. 4 Regulaminu stanowi, iż *Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 Ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Moc prawna Regulaminu jako aktu prawa powszechnie obowiązującego przesądza o bezwzględności tego obowiązku. Brak w Umowie postanowienia dotyczącego miejsca publikacji Regulaminu uprawdopodobnia w związku z tym – w świetle regulacji § 7 ust. 4 – bezprawność.

Zarzut 9: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 7 Ustawy

Przedmiotem dalszych rozważań Prezesa Urzędu stał się brak postanowień umownych dotyczących procedury przeprowadzania kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie poinformowania o obowiązku Przedsiębiorstwa do okazania podczas kontroli legitymacji służbowej oraz pisemnego upoważnienia.

Art. 6 ust. 3 pkt 4 Ustawy obliguje do uwzględnienia w Umowie postanowień określających procedurę i warunki kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. W tym zakresie Umowa stanowi jedynie w § 9, iż *Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo kontroli instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej Odbiorcy usług, a przedstawiciele Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego mają prawo wstępu do wszystkich pomieszczeń i miejsc wyposażonych w instalacje wodociągowe i kanalizacyjne Odbiorcy usług*.

Taka regulacja jest sprzeczna z art. 7 Ustawy, który wyraźnie stanowi, iż osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mają prawo wstępu na teren

nieruchomości lub obiektu budowlanego, ale dopiero po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia. Umowa pomijając tę kwestię, wprowadza Odbiorcę usług w błąd i pozostawia go w niewiedzy co do obowiązku przedstawicieli Przedsiębiorstwa do wylegitymowania się i okazania pisemnego upoważnienia.

Tym samym niezawarcie w umowie postanowień dotyczących wynikającego z art. 7 Ustawy obowiązku przedstawicieli przedsiębiorstwa do wylegitymowania się i okazania pisemnego upoważnienia podczas kontroli urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych uznać można za sprzeczne z nakazem z art. 6 ust. 3 pkt 4 Ustawy uregulowania umownego procedury kontroli.

Zarzut 10: naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 5 Ustawy

Dalsza analiza postanowień wzorca umownego doprowadziła do postawienia Spółce zarzutu naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 5 Ustawy nie zawiera postanowień informujących konsumenta o ustaleniach zawartych w zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Art. 6 ust. 3 pkt 5 wymaga, aby umowa zawierała te informacje, które są przedmiotem ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art. 18 Ustawy.

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

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

Spośród wymienionych ustaleń, które zawarte są w zezwoleniu, umowa czyni przedmiotem swej regulacji zaledwie dane określone w pkt 1, czyli oznaczenie, siedzibę i adres Przedsiębiorstwa. Pozostałe kwestie zostały w Umowie pominięte, a należy uznać je za istotne z punktu widzenia wyczerpującego uregulowania treści stosunku umownego w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, skoro wymóg taki stał się przedmiotem nakazu ustawowego.

W związku z powyższym niedopełnienie obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 6 ust. 3 pkt 5 Ustawy poprzez niezamieszczenie w Umowie informacji dotyczących ustaleń zawartych w zezwoleniu wskazuje na zasadność zarzuty bezprawności.

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

3. Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Opisane wyżej praktyki mogą godzić w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do ukształtowania umowy o świadczenie usług wodociągowo-kanalizacyjnych zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz otrzymania pełnej, wyczerpującej i prawdziwej informacji na temat wszystkich warunków umowy tak, aby konsumenci mogli w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje, a także wymagać od dostawcy usług odpowiednich standardów zachowania. Umowy zawierane przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne powinny w sposób prawidłowy regulować wszelkie aspekty ich współpracy z konsumentami. Przejawiać się to powinno w ukształtowaniu wzajemnych relacji w sposób pełny (bez pominięcia jakichkolwiek kwestii wymagających regulacji), równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słuszych interesów oraz zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Zaniechanie wprowadzenia do umów obligatoryjnych – z mocy art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków – regulacji oraz pełnej informacji o treści łączącego strony stosunku zobowiązaniowego, jak również zamieszczenie w umowach postanowień niezgodnych z prawem, sytuuje umowę jako jednostronnie korzystną i godzącą w interesy najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Należy podkreślić, że z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całością uprawnień i obowiązków odbiorcy wynika, iż z powodu niepełnej ich znajomości uciążliwe, a nawet niemożliwe może okazać się dochodzenie przez konsumenta jego praw oraz prawidłowe wykonywanie jego zobowiązań. Niepodawanie kompletnej informacji o treści stosunku umownego może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalistycznie wymuszają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni zatem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W przedmiotowej sprawie opisane działania WOD-KAN dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Antykonsumenckie ostrze stosowanych praktyk wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych odbiorców, będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

II. Zobowiązanie Przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jeżeli, stosownie do przepisu art. 23f ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie przepisu art. 23a ww. ustawy, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia ww. naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Ustosunkowując się do zarzutów sformułowanych w postanowieniu o wszczęciu postępowania w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółka natychmiast uznała ich zasadność oraz wyraziła wolę dobrowolnej zmiany zakwestionowanego wzorca umownego stosownie do zastrzeżeń Prezesa Urzędu. Wraz z pismem z dnia 30 lipca 2007 r. Przedsiębiorca przekazał przyjętą uchwałą Zarządu Spółki z dnia 26 lipca 2007 r., nowo opracowany wzór *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, którego analiza pozwoliła na stwierdzenie, iż spełnia on standardy określone w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przepisach wykonawczych na jej podstawie wydanych oraz Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Jednocześnie, w piśmie z dnia 30 lipca 2007 r., Spółka zobowiązała się do dokonania stosownych zmian we wszystkich umowach dotychczas zawartych do końca października 2007 r. (zobowiązanie dotyczy zarówno umów zawartych na podstawie kwestionowanego wzorca, jak i na podstawie innych, nie kontrolowanych przez Prezesa UOKiK wzorów umów).

Należy uznać, że przyjęte przez Spółkę rozwiązania są równoznaczne z podjęciem działań zmierzających do zapobieżenia uprawdopodobnionym w toku niniejszego postępowania naruszeniom art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z uwagi na powyższe, istnieje możliwość skorzystania z instrumentu prawnego przewidzianego art. 23f ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jako że przedsiębiorca przejawiał inicjatywę mającą na celu eliminację działań powodujących naruszenie prawa, celowa i uzasadniona jest akceptacja propozycji WOD-KAN, z której wynika zamiar zmiany wszystkich umów stosownie do treści nowych wzorców umownych najpóźniej do dnia 31 października 2007 r.

Stąd należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

III. Zobowiązanie do złożenia sprawozdania o stopniu realizacji zobowiązań.

Stosownie do art. 23f ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *w decyzji(...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę (...) obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu wykonania zobowiązań.*

Zgodnie z tym przepisem Spółka została zobowiązana do złożenia do dnia 10 października 2007 r. oraz do dnia 10 listopada 2007 r. sprawozdań o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które mają zawierać:

- informację dotyczącą liczby umów, których treść została zmieniona odpowiednio do dnia 28 września 2007 r. oraz do dnia 31 października 2007 r., stosownie do wzoru *Umowy*

o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007,

- informację dotyczącą liczby umów, których treść nie została zmieniona odpowiednio do dnia 28 września 2007 r. oraz do dnia 31 października 2007 r., stosownie do wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007,

- informację dotyczącą liczby nowych umów, zawartych odpowiednio do dnia 28 września 2007 r. oraz do dnia 31 października 2007 r., na podstawie wzoru *Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków*, załączonego do pisma ww. Spółki z dnia 30 lipca 2007 r., sygn. P-136/2007.

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

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia o ochronie konkurencji i konsumentów o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Otrzymuje:

**Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków
„WOD-KAN” Sp. z o.o.**

ul. Płocka 106
06-500 Mława