



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA w ŁODZI**  
ul. Piotrkowska 120  
90-006 Łódź  
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12  
e'mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO 61-15( )/14/AK

Łódź, dnia 31 października 2014 r.

**DECYZJA Nr RŁO 29/2014**

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

**- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

**wobec uprawdopodobnienia** stosowania przez Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. Stosowaniu w umowach zawieranych w obrocie gospodarczym z konsumentami w oparciu o wzorce umowy o nazwie Umowa nr /../ /2014 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę, postanowienia o treści:

- „*Naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień § 7 lub § 8 uprawnia Spółkę do odstąpienia od umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia po upływie wyznaczonego terminu na ustanie naruszenia, jeżeli nadal będzie ono trwać.*”,

które uprawnia Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizację Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim do wstrzymania świadczenia usług na rzecz odbiorcy w innych przypadkach, niż określone w art. 8 ust. 1 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.), i tym samym stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.),

2. Niedopełnieniu ustawowego obowiązku uregulowania w treści zawieranych umów w obrocie gospodarczym z konsumentami, na podstawie wzorców umów o nazwie Umowa nr /../

/2014 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę, trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew art. 6 ust. 3 pkt 3 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 zmianami) i tym samym stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zmianami).

oraz po przyjęciu zobowiązania Piotrkowskich Wodociągów i Kanalizacji Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim do **podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, nakłada się** na ww. przedsiębiorcę **obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez:**

- wprowadzenie w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do obrotu gospodarczego nowego wzorca umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków niezawierającego kwestionowanego ww. postanowienia a zawierającego uregulowania dotyczące trybu postępowania reklamacyjnego - stanowiącego załącznik do złożonego zobowiązania;
- przedłożenie **w terminie 9 miesięcy (dziewięciu miesięcy) od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji** odbiorcom wody i dostawcom ścieków, których umowy zawierają zakwestionowane postanowienie i brak uregulowań dotyczących trybu reklamacyjnego aneksów zawierających propozycję dostosowania obowiązujących uregulowań umów do nowego wzorca umowy nie zawierającego ww. naruszeń lub zawarcie nowych umów opracowanych na podstawie ww. wzorca.

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

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,**

**nakłada się** na Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizację Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim obowiązek **złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania**, zawierającej:

- 1) kopię pierwszej zawartej umowy w oparciu o nowy wzorec umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, zgodny ze złożonym zobowiązaniem, o ile taka umowa zostanie zawarta,
- 2) liczbę odbiorców wody i dostawców ścieków, którym doręczono aneksy ze zmianami umowy, lub z którymi podpisano nowe umowy wraz z dowodami ich doręczenia i liczbę odbiorców wody i dostawców ścieków, którym nie doręczono tych propozycji wraz z wyjaśnieniami przyczyn ewentualnego nedoręczenia,

**w terminie 10 miesięcy (dziesięciu miesięcy) od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

### **Uzasadnienie**

W toku postępowania wyjaśniającego sygn. akt RŁO-400-15/14, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, że są podstawy do podejrzenia, iż Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim –

zwane dalej: „Spółką” - wykonując zadania własne w zakresie zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty, dotyczące zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Usługi świadczone są przez Spółkę na podstawie zawieranych z odbiorcami wody i dostawcami ścieków umów, do których znajdują zastosowanie przepisy 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 zmianami) – zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków” – wraz z przepisami wykonawczymi do tej ustawy. Art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków zawiera zamknięty katalog okoliczności, w których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne. Oznacza to, że wstrzymanie dostaw wody lub odbioru ścieków może nastąpić tylko wtedy, gdy wystąpi jedna z przesłanek określonych w tym przepisie. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców wody w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę, to też tylko w tych samych przypadkach może umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są wobec tego enumeratywnie wyliczone. Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody. W umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorców umowy o nazwie Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę, Spółka stosuje postanowienie o treści: „Naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień § 7 lub § 8 uprawnia Spółkę do odstąpienia od umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia po upływie wyznaczonego terminu na ustanie naruszenia, jeżeli nadal będzie ono trwać.”. Natomiast w § 7 ww. umów Spółka zobowiązała Odbiorcę usług między innymi do: utrzymania właściwego stanu technicznego należących do niego instalacji kanalizacyjnej i przyłącza kanalizacyjnego, utrzymania właściwego stanu technicznego i ważności legalizacji wodomierza na lokalnym ujęciu wody, natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy kanalizacyjnym, umożliwienie osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego (...), ochrony piwnic i innych pomieszczeń w budynkach położonych poniżej poziomu terenu poprzez zastosowanie urządzeń przeciw zalewowym (...). A w § 8 ww. wzorców umów Spółka wpisała pouczenie Odbiorcy o niemożności zrywania plomb legalizujących i instalacyjnych przy wodomierzu zainstalowanym na lokalnym ujęciu (...).

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i 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 i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, do postanowień takich należą postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy. W treści zawieranych przez Spółkę umów brak jest postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego. W umowach nie informuje się o formach i terminach, w jakich może być złożona reklamacja, ani o tym, w jakim terminie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do jej rozpatrzenia.

W związku z powyższym Prezes Urzędu, Postanowieniem Nr 1/61-15/14 wydanym w dniu 4 września 2014 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez

Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. Bezprawnym działaniu, to jest stosowaniu w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych w obrocie gospodarczym z konsumentami w oparciu o wzorce umowy o nazwie Umowa nr /../ /2014 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę postanowienia o treści:
  - „*Naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień § 7 lub § 8 uprawnia Spółkę do odstąpienia od umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia po upływie wyznaczonego terminu na ustanie naruszenia, jeżeli nadal będzie ono trwać.*”,które uprawnia Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim do wstrzymania świadczenia usług na rzecz odbiorcy w innych przypadkach, niż określone w art. 8 ust. 1 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 zmianami), i tym samym może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zmianami).
2. Bezprawnym działaniu, polegającym na naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 3 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 zmianami) poprzez niedopełnienie ustawowego obowiązku uregulowania w treści zawieranych umów z konsumentami, na podstawie wzorców umów o nazwie Umowa nr /../ /2014 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę, trybu postępowania reklamacyjnego i tym samym może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zmianami).

o czym zawiadomił Spółkę.

Spółka w piśmie z dnia 7 października 2014 r. stwierdziła, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie oraz brak uregulowań dotyczących procedury składania reklamacji może budzić wątpliwości i uznały za zasadne zarówno dokonanie zmiany obowiązującego wzorca umowy, jak i zmiany obowiązujących umów. W piśmie tym Spółka złożyła zobowiązanie do wycofania z obrotu umów z kwestionowanymi przez Prezesa Urzędu uregulowaniami, w terminie 9 miesięcy od daty uprawnomocnienia się niniejszej decyzji, oraz wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej.

Do ww. pisma Spółka załączyła projekt nowego wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie zawierający postanowień o treści: - „*Naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień § 7 lub § 8 uprawnia Spółkę do odstąpienia od umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia po upływie wyznaczonego terminu na ustanie naruszenia, jeżeli nadal będzie ono trwać.*”, a zawierający postanowienia regulujące tryb postępowania reklamacyjnego.

Pismem z dnia 10 października 2014 r. Prezes Urzędu poinformował Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego.

**Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim są wpisane do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000343051, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia, XX Wydziału Krajowego Rejestru Sądowego. Zgodnie z aktualnym odpisem z rejestru przedsiębiorców przedmiotem działalności Spółki są m.in. pobór i uzdatnianie wody, z wyłączeniem działalności usługowej, działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków. Podstawę prawną działania ww. zakresu Spółki na terenie miasta Piotrkowa Trybunalskiego stanowi zezwolenie udzielone przez Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego decyzją z dnia 7 stycznia 2010 r.

W ramach prowadzonej działalności związanej z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków Spółka zawiera z odbiorcami wody i dostawcami ścieków pisemne umowy, stosując wzorce umowy o nazwie Umowa nr /../ /2014 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę. W treści tych wzorców Spółka zamieściła postanowienie o treści: „Naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień § 7 lub § 8 uprawnia Spółkę do odstąpienia od umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia po upływie wyznaczonego terminu na ustanie naruszenia, jeżeli nadal będzie ono trwać.”.

Natomiast w § 7 ww. umów Spółka zobowiązała Odbiorcę usług między innymi do: utrzymania właściwego stanu technicznego należących do niego instalacji kanalizacyjnej i przyłącza kanalizacyjnego, utrzymania właściwego stanu technicznego i ważności legalizacji wodomierza na lokalnym ujęciu wody, natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączu kanalizacyjnym, umożliwienie osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego (...), ochrony piwnic i innych pomieszczeń w budynkach położonych poniżej poziomu terenu poprzez zastosowanie urządzeń przeciw zalewowym (...). A w § 8 ww. wzorców umów Spółka wpisała pouczenie Odbiorcy o niemożności zrywania plomb legalizujących i instalacyjnych przy wodomierzu zainstalowanym na lokalnym ujęciu (...).

Art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków brzmi: „Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli:

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

Art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wskazuje, iż „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 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków brzmi: „Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

1. ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków

- ich świadczenia;
2. sposobu i terminu 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 i urządzeń kanalizacyjnych;
  5. ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art. 18;
  6. okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.”.

Spółka we wzorcach umowy o nazwie: Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę, nie zamieściła postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji (tryb postępowania reklamacyjnego).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. W decyzji tej, jak wynika z art. 28 ust. 3 ww. ustawy, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Przytoczony powyżej przepis, jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji wskazuje: uprawdopodobnienie, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

W niniejszym postępowaniu wymaga zatem rozważenia, czy wskazane warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań Spółki, a ponadto, czy w przypadku ich wystąpienia uzasadnione jest przyjęcie zobowiązania strony postępowania i wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji na podstawie art. 28 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W pierwszej kolejności zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przedmiotowej sprawie niezbędne jest ustalenie, czy doszło do naruszenia interesu publicznoprawnego a następnie uprawdopodobnienie naruszenia przesłanek praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zarzucanej Spółce, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy.

### **Naruszenie interesu publicznoprawnego**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego 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 uruchomienia procedur

i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest wobec tego, aby działania przedsiębiorców, którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy. Ustawa zatem, w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym.

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/lub dostawców ścieków na terenie Piotrkowa Trybunalskiego.

Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu postawił Spółce zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych w obrocie gospodarczym z konsumentami w oparciu o wzorce umowy o nazwie Umowa nr /../ /2014 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę postanowienia, które w swojej treści stoi w sprzeczności z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz zarzut zaniechania objęcia treścią umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie uregulowania trybu reklamacyjnego zgłaszanych przez konsumenta reklamacji wbrew wymogowi określonemu w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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. 1 i ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Tym samym dla uprawdopodobnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest wykazanie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

#### **Ad 1)**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, oraz jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje

dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.) - zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” - przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym.

Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim są spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000343051. Zgodnie z art. 12 Kodeksu spółek handlowych (t.j. Dz. U. 2013 r. poz. 1030), będąc spółką kapitałową wpisaną do rejestru posiada osobowość prawną. Nie ulega zatem wątpliwości, iż Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz powołanego wyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

#### **Ad 2)**

Bezprawność jest to sprzeczność zachowania z przepisami prawa oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych jako zasady współżycia społecznego. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Przy ocenie bezprawności rozważenia wymaga kwestia, czy czyn był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego tj. normami prawa powszechnie obowiązującego a także z nakazami i zakazami wynikającymi z zasad współżycia społecznego. Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. XVIII AmA 32/05) wskazując, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, (którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2), 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, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Punktem wyjścia przy ocenie, czy w związku z posługiwaniem się przez Spółkę w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych w oparciu o wzorce o nazwie Umowa nr /../2014 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o odprowadzanie ścieków, Umowa nr /.../ /2014 o zaopatrzenie w wodę postanowieniem o treści: *„Naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień § 7 lub § 8 uprawnia Spółkę do odstąpienia od umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia po upływie wyznaczonego terminu na ustanie naruszenia, jeżeli nadal będzie ono trwać.”*, doszło do



naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, są przepisy art. 8 ust. 1 pkt 1–4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, które wskazują, w jakich okolicznościach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wstrzymania świadczenia usług na rzecz odbiorcy. Przepis ten stanowi, że przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącza kanalizacyjne, jeżeli:

- a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze 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 wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d) 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.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się sformułowaniem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że katalog okoliczności, które stanowią podstawę do wstrzymania świadczenia usług ma charakter zamknięty, który nie może być dowolnie i arbitralnie rozszerzany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w treści umowy. Odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego może nastąpić zatem wyłącznie wówczas, gdy wystąpi któraś z przesłanek określonych w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

W powyższym kontekście wziąć należy jednocześnie pod uwagę szczególny charakter usług zaopatrzenia w wodę. Woda jest dobrem niezbędnym do egzystencji. Zgodnie z art. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ustawa ta określa między innymi zasady tworzenia warunków do zapewnienia ciągłości dostaw i odpowiedniej jakości wody oraz zasady ochrony interesów odbiorców usług, z uwzględnieniem wymagań ochrony środowiska i optymalizacji kosztów. Sam ustawodawca wprowadził regulacje, które mają każdemu zapewnić ciągły, nieprzerwany dostęp do wody z uwzględnieniem wymagań ochrony środowiska i optymalizacji kosztów oraz enumeratywnie wymienia przypadki, w których ten dostęp można ograniczyć.

W ocenie Prezesa Urzędu brzmienie postanowienia umownego, zgodnie z którym: *„Naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień § 7 lub § 8 uprawnia Spółkę do odstąpienia od umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia po upływie wyznaczonego terminu na ustanie naruszenia, jeżeli nadal będzie ono trwać.”*, w sytuacji gdy treść postanowień § 7 lub § 8 wskazanych wzorców umowy wykracza poza zakres przypadków wskazanych w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków a rozwiązanie umowy skutkuje zamknięciem przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, a więc zastosowaniem przez Spółkę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług, nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu tego artykułu ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Zdarzenia, o których mowa w hipotezie powołanego przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne statuuje możliwość przekroczenia przez Spółkę jej ustawowych kompetencji, jako dostawcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych, w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług, gdyż pozwala na rozwiązanie umowy, pod warunkiem zachowania trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia, praktycznie zawsze wtedy, kiedy Spółka uzna to za stosowne.

Spółce został również postawiony zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe

interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zaniechaniu objęciem treścią umów trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew wymogowi wynikającemu z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Analizując przesłankę bezprawności zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i 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 i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, do postanowień takich należą postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy.

W treści zawieranych przez Spółkę umów na postawie ww. wzorców brak jest postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego. W umowach nie informuje się o formach i terminach, w jakich może być złożona reklamacja, ani o tym, w jakim terminie Spółka, jako przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązana jest do jej rozpatrzenia.

Spółka, jako profesjonalista świadczący 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 konsumenta. Są konieczne dla uzyskania przez konsumenta pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków.

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę, iż w wyroku z dnia 14 maja 2010 r. Sąd Apelacyjny (sygn. akt VI ACa 1095/09) uznał, że zasady lojalności nakazują, aby umowy zawierane z konsumentami w możliwie najszerszy sposób informowały ich o przysługujących im prawach w zakresie dokonywania reklamacji, to jest zasad, trybu oraz terminów reklamacji w związku z nienależytym wykonaniem umowy, inaczej działanie takie może naruszać interesy konsumentów, powodować ich niedoinformowanie, a wręcz mieć znamiona wprowadzania w błąd. Postanowienia te mają istotne znaczenie dla klientów, albowiem wiążą się z zapewnieniem im możliwości należytego dochodzenia przysługujących im praw. Zatem wraz z umową konsumenci powinni otrzymać komplet informacji na temat jej warunków, w tym zakresie reklamacji i odpowiedzi na żądania, skargi i zażalenia.

W związku z powyższym Prezes Urzędu stwierdził, że zostało uprawdopodobnione, iż opisane wyżej zachowanie Spółki może być działaniem bezprawnym. Tym samym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

### Ad 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym

interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Dla uprawdopodobnienia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Takie stanowisko trwale podtrzymuje w swoim orzecznictwie Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (por. wyroki z dnia 4 lipca 2001 r. sygn. akt XVII AmA 108/00 i z dnia 23 lutego 2002 r. sygn. akt XVII AmA 133/2001).

Stosowane przez Spółkę wzorce umowy dotyczące zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, wykorzystywane są przy zawieraniu umów m.in. z konsumentami. Stroną takich umów są zarówno obecni jak i wszyscy przyszli (potencjalni) odbiorcy wody i dostawcy ścieków na terenie Piotrkowa Trybunalskiego, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnymi wzorcami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierającymi kwestionowane postanowienie jak i brak stosownych uregulowań. Zatem krąg adresatów takiego wzorca jest z góry nieokreślony, nieograniczony. Przy zawieraniu wskazanych umów Spółka posługuje się opracowanymi przez siebie wzorcami umowy. Swoboda odbiorców wody i dostawców ścieków jest wobec tego ograniczona jedynie do podpisania lub nie podpisania przedłożonej im umowy.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

Reasumując, w przedmiotowym postępowaniu zostało uprawdopodobnione, że Spółka stosują praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka złożyła zobowiązanie do dokonania zmiany obowiązujących wzorców umów poprzez wprowadzenie do obrotu gospodarczego przekazanego Prezesowi Urzędu projektu wzorca umowy w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązaniowej w ww. postępowaniu oraz do przedłożenia w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji odbiorcom wody i dostawcom ścieków, których umowy zawierają zakwestionowane postanowienie i brak uregulowania trybu reklamacyjnego aneksów wprowadzających do obrotu gospodarczego nowy wzorzec umowy nie zawierający kwestionowanego postanowienia a zawierający uregulowania dotyczące trybu postępowania reklamacyjnego lub zawarcie nowych umów opracowanych na podstawie tego wzorca, co jest równoznaczne z podjęciem działań zmierzających do zapobieżenia uprawdopodobnionemu w toku niniejszego postępowania naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu uznał, że w celu jak najszybszego wyeliminowania z obrotu z udziałem konsumentów umów zawierających kwestionowane postanowienie i brak uregulowań trybu reklamacyjnego, zasadne i celowe jest skorzystanie z instrumentu prawnego przewidzianego w art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i przyjęcie złożonego przez Spółkę zobowiązania w terminach wskazanych w tym zobowiązaniu.

Wobec spełnienia przesłanek wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.**

**Ad II sentencji niniejszej decyzji.**

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w ust. 1 tego artykułu Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wobec tego Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek złożenia **informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania**, zawierającej:

- 1) kopię pierwszej zawartej umowy w oparciu o nowy wzorzec umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, zgodny ze złożonym zobowiązaniem, o ile taka umowa zostanie zawarta,
- 2) liczbę odbiorców wody i dostawców ścieków, którym doręczono aneksy ze zmianami umowy, lub z którymi podpisano nowe umowy wraz z dowodami ich doręczenia i liczbę odbiorców wody i dostawców ścieków, którym nie doręczono tych propozycji wraz z wyjaśnieniami przyczyn ewentualnego niedoręczenia,

**w terminie 10 miesięcy (dziesięciu miesięcy) od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Prezes Urzędu uznał, że tak określony termin jest wystarczający dla Spółki do przygotowania i przekazania Prezesowi Urzędu dowodów wykonania złożonego zobowiązania

**W związku z tym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101, ze zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Z-ca Dyrektora Delegatury*

Andrzej Kędzia

Otrzymują:

Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim  
ul. Przemysłowa 4  
97-300 Piotrków Trybunalski