

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 13.11.2008r.

RKT-61-37/08/MI

DECYZJA Nr RKT – 73/2008

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331; Dz.U. Nr 99, poz. 660 i Dz.U. Nr 171, poz. 1206) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Zabrzezańskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 41-800 Zabrze, ul. Wolności 215,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne zachowanie Zabrzezańskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrzu polegające na tym, że w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew wymogowi określone w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania**.
- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Zabrzezańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrzu **karę pieniężną** w wysokości 5000 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.
- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 80 tej ustawy postanawia się obciążyć Zabrzezańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrzu kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 51 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt jeden).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „organem antymonopolowym”) zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Zabrzeńskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrzu (zwanego dalej „ZPWİK Zabrze” lub „Spółką”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej również „ustawą antymonopolową”) (sygn. akt RKT-400-18/07/MI). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego zbadane zostały pod kątem naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez ZPWİK Zabrze z konsumentami, w oparciu o wykorzystywane w obrocie wzorce umowne. Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej Decyzji mogło dojść do naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 02.04.2008r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 1-1 verte). Spółce postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej w drodze podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Spółka zaniechała zamieszczenia postanowień określających spoczywające na niej obowiązki w odniesieniu do standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji, co mogło nastąpić z naruszeniem art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ZPWİK Zabrze opisując obowiązujący w Spółce tryb reklamacyjny wskazało, iż *Zgodnie z zapisami umowy i Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków każdy Odbiorca w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury bądź daty stwierdzenia przez Odbiorcę pogorszonej jakości usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości za usługi. W praktyce rozpatrywane są również reklamacje wykraczające poza ustalony 30-dniowy termin zgłaszania. Odbiorcy mają prawo również domagać się obniżenia należności za ścieki niewprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa na skutek awarii wewnętrznej instalacji wodociągowej.* Spółka podniosła także, iż *Reklamacje składane są na piśmie.* Wskazała ponadto, iż w sprawach nieskomplikowanych rozpatruje również reklamacje zgłoszone ustnie, telefonicznie bądź osobiście w Biurze Obsługi Klienta. W takim przypadku pracownik Przedsiębiorstwa przyjmujący reklamacje spisuje notatkę służbową z przyjętej reklamacji (dowód: karty nr 114, 148).

ZPWİK Zabrze poinformowało, że *Wszystkie reklamacje zgodnie z obowiązującym Regulaminem rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki nie dłużej niż w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu do 30-tu dni, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, a w przypadku zlecenia ekspertyz – do czasu ich otrzymania. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji odpowiedź zawiera zawsze uzasadnienie faktyczne i prawne. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości przyznanego odszkodowania lub obniżenia należności* (dowód: karta nr 114). Spółka przedstawiła także akta trzech ostatnio przeprowadzonych postępowań reklamacyjnych (dowód: karty nr 149-164).

Pismem z dnia 31.07.2008r. ZPWİK Zabrze zostało zawiadomione o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w prowadzonym postępowaniu (dowód: karta nr 174), a w dniu

12.08.2008r. pełnomocnik przedsiębiorcy zapoznał się z aktami niniejszej sprawy (dowód: karta nr 176).

Po zapoznaniu się z materiałem dowodowym, w piśmie z dnia 03.09.2008r. ZPWİK Zabrze złożyło dodatkowe wyjaśnienia w sprawie. Spółka poinformowała, iż biorąc pod uwagę toczące się postępowanie wprowadzono zmiany w obowiązujących wzorcach umów w zakresie zapisów dotyczących trybu rozpatrywania reklamacji składanych przez klientów. W dniu 02.09.2008r. Zarząd Spółki podjął uchwałę Nr 292/2008 z dnia 02.09.2008r. (dowód: karty nr 180-181), na mocy której zarządzono wprowadzenie do stosowanych wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zapisów dotyczących szczegółowego sposobu załatwiania reklamacji – analogicznych jak zapisy znajdujące się w obowiązującym na terenie Zabrza *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, uchwalonego przez Radę Miejską Zabrza uchwałą Nr L/631/06 z dnia 13 lutego 2006 r. W konsekwencji od dnia 03.09.2008r. w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Spółka stosuje zmodyfikowane i uzupełnione zapisy określające szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji (dowód: karta nr 178).

ZPWİK Zabrze wyjaśniło także, iż poprzednie mniej szczegółowe zapisy wynikały bezpośrednio z przepisów ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzanie ścieków. Art. 6 ust. 3 ww. ustawy określa bowiem postanowienia, które powinny być zawarte w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. W treści powołanego przepisu ustawodawca nie sprecyzował, iż w umowach powinien być zawarty szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji. W sposób ogólny określił, iż umowa ma zawierać prawa i obowiązki stron. Jednocześnie w art. 19 ust. 2 pkt 8) tejże ustawy ustawodawca podaje, iż standardy obsługi odbiorców, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji powinny być określone w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Spółka wskazała, iż zastosowała się do wytycznych ustawodawcy i szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji umieściła w *Regulaminie*. Zaznaczyła także, iż w Biurze Obsługi Klienta udostępniony jest dla wszystkich zainteresowanych aktualnie obowiązujący regulamin świadczenia usług. Wskazała także, iż kontakty z klientami mają dla ZPWİK Zabrze kluczowe znaczenie. Spółka stara się, aby były one jak najlepsze tak, aby Klienci byli zadowoleni z poziomu świadczonych usług i aby mieli pełny dostęp do informacji. Zdaniem ZPWİK Zabrze tryb, w jakim rozpatrywane są reklamacje jest na bardzo wysokim poziomie i gwarantuje Klientom rzetelne i sprawiedliwe rozwiązanie ewentualnych sytuacji problemowych (dowód: karty nr 178-179).

Organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Zabrzańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrzu jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spółka została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000043723. Zgodnie z wpisem, przedmiotem jej działalności jest między innymi działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 8-11). Usługi w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków Spółka prowadzi na terenie gminy Zabrze (dowód: karta nr 5). Podstawę prawną działania Spółki na ww. obszarze stanowi Decyzja Nr 33/2002 Zarządu Miasta Zabrza z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie udzielenia zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków (dowód: karty nr 13-16).

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, ZPWİK Zabrze zawiera z odbiorcami usług, w tym z konsumentami, pisemne umowy, na podstawie których odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków. Ustalono, że w obrocie konsumenckim Spółka posługiwała się następującymi wzorcami umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków:

- a. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oznaczony symbolem GS/I/1/ stosowany względem odbiorców indywidualnych w przypadku, gdy właścicielem przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych jest Spółka (dowód: karty nr 36-38 verte);
- b. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oznaczony symbolem GS/II/1/ stosowany względem odbiorców indywidualnych w przypadku, gdy właścicielem przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych jest Odbiorca (dowód: karty nr 39-41 verte);
- c. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę* oznaczony symbolem GS/III/1 stosowany względem odbiorców indywidualnych w przypadku, gdy właścicielem przyłącza jest Spółka (dowód: karty nr 42-45);
- d. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę* oznaczony symbolem GS/IV/1 stosowany względem odbiorców indywidualnych w przypadku, gdy właścicielem przyłącza wodociągowego jest Odbiorca (dowód: karty nr 46-48);
- e. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oznaczony symbolem GS/V/1/ stosowany względem osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych (dowód: karty nr 49-51);
- f. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oznaczony symbolem GS/V/2 stosowany względem osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych należących do MTBS (dowód: karty nr 52-53 verte);
- g. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę „okresowej-budowa”* zawieranej na czas określony (na czas budowy), oznaczony symbolem GS/VI/1, stosowany względem odbiorców indywidualnych w przypadku, gdy właścicielem przyłącza jest Spółka (dowód: karty nr 54-54 verte);
- h. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę „okresowej-budowa”* zawieranej na czas określony (na czas budowy), oznaczony symbolem GS/VI/2, stosowany względem odbiorców indywidualnych w przypadku, gdy właścicielem przyłącza jest Odbiorca (dowód: karty nr 55-56);
- i. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oznaczonej symbolem GS/VII/1/ stosowany względem odbiorców indywidualnych w przypadku, gdy Spółka jest właścicielem przyłącza wodociągowego, a odbiorca przyłącza kanalizacyjnego (dowód: karty nr 57-59 verte);
- j. Wzorzec *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oznaczony symbolem GS/VII/2/ stosowany względem odbiorców indywidualnych w sytuacji, gdy Spółka jest właścicielem przyłącza kanalizacyjnego, a Odbiorca przyłącza wodociągowego (dowód: karty nr 60-62);
- k. Wzorce umów okresowych ustalających ryczałt na jednego mieszkańca w gospodarstwach domowych lub ustalony przez Odbiorcę w przypadku kontynuowania budowy – stosowane w sytuacji, gdy właścicielem przyłącza(y) jest Odbiorca:
 - wzorzec *umowy o zaopatrzenie w wodę* oznaczony symbolem GS/VIII/1 (dowód: karty nr 63-65);
 - wzorzec *umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oznaczony symbolem GS/VIII/2 (dowód: karty nr 66-68).

Powyższe wzorce wprowadzone zostały do stosowania w dniu 19.07.2006r. (dowód: karta nr 5 verte). Na potwierdzenie, iż faktycznie były one stosowane przy zawieraniu umów z konsumentami zgromadzone zostały przykładowe umowy zawarte z ich wykorzystaniem w obrocie konsumenckim (dowód: karty nr 70-112).

Ustalono, iż w treści ww. umów brak jest postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego. Umowy nie informują o wszystkich formach, w jakich może być złożona

reklamacja, o tym, w jakim terminie przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do jej rozpatrzenia oraz jakie wymogi powinna spełniać odpowiedź na reklamację. W zakresie związanym z załatwianiem reklamacji umowy informują jedynie, iż: *Odbiorca w terminie do 30 dni od daty otrzymania faktury bądź daty stwierdzenia przez Odbiorcę pogorszonej jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo ma prawo zgłaszania pisemnych reklamacji dotyczących: 1) pogorszonej bądź złej jakości dostarczanej wody, 2) ilości świadczonych usług, 3) nieodpowiedniego ciśnienia dostarczanej wody, 4) wysokości wystawionych faktur za świadczone usługi.* Stanowi o tym: § 16 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/I/1/ (dowód: karty nr 37 verte-38, 73), § 17 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/II/1 (dowód: karta nr 41, 78), § 16 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/III/1 (dowód: karta nr 45, 82 verte), § 17 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/IV/1 (dowód: karta nr 47 verte, 87 verte), § 9 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/V/1 (dowód: karta nr 50, 91), § 9 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/V/2/ (dowód: karty nr 52 verte-53), § 17 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/VII/1 (dowód: karta nr 59, 101), § 17 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/VII/2 (dowód: karta nr 62), § 15 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/VIII/1 (dowód: karta nr 64 verte, 105 verte), § 15 ust. 1 umów oznaczonych symbolem GS/VIII/2 (dowód: karta nr 67 verte, 110 verte).

W trakcie postępowania ustalono, że w dniu 14.05.2007r., na mocy Uchwały Zarządu ZPWiK Zabrze Nr 273/2007 z dnia 14.05.2007r. do wzorców, o jakich mowa powyżej wprowadzone zostały zmiany, jednakże w zakresie niezwiązanym z prowadzonym postępowaniem w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 165-167). Powyższą okoliczność potwierdzają przedstawione przez Spółkę w trakcie postępowania przykładowe umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarte z konsumentami z wykorzystaniem zmodyfikowanych wzorców umów (dowód: karty nr 116-147).

W trakcie postępowania ZPWiK Zabrze poinformowało, iż ogólna liczba wszystkich umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków, jakie Spółka posiadała zawarte z odbiorcami usług na dzień 11.04.2008r. wynosiła [...], z czego [...] umowy zawarte zostały z konsumentami. Z wykorzystaniem wzorców umów wprowadzonych do stosowania w dniu 19.07.2006r. Spółka posiadała zawarte [...] umowy, natomiast w oparciu o wzorce skorygowane w dniu 14.05.2007r. – [...] umów (dowód: karta nr 115).

W trakcie przeprowadzonego postępowania ustalono także, że wzorce umowne w brzmieniu wprowadzonym Uchwałą Nr 273/2007 obowiązywały do dnia 02.09.2008 r. Uchwałą Zarządu ZPWiK Zabrze Nr 292/2008 z dnia 2 września 2008 r. postanowiono *ująć w nowozawieranych umowach z odbiorcami wody zapisy dotyczące trybu rozpatrywania zgłaszanych reklamacji zgodnie z treścią załącznika do uchwały* (dowód: karta nr 180). Stosownie do treści ww. załącznika we wszystkich umowach wprowadzono zapisy dotyczące szczegółowego trybu rozpatrywania reklamacji o następującej treści (dowód: karta nr 181):

1. *W terminie do 30 dni od daty otrzymania faktury bądź daty stwierdzenia przez Odbiorcę pogorszonej jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.*
2. *Reklamacje, z zastrzeżeniem ust. 6 winny być wnoszone przez Odbiorcę na piśmie faksem, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.*
3. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, nie dłużej niż w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni, jeżeli istnieje konieczność zlecenia ekspertyz – do czasu ich otrzymania.*
4. *W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.*

5. *W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości przyznanego odszkodowania lub obniżenia należności.*
6. *W sprawach nieskomplikowanych dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji zgłoszonej przez pracowników Przedsiębiorstwa. W przypadku nie uznania tak złożonej reklamacji Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę o konieczności złożenia reklamacji w sposób opisany w ust. 2.*

Jak ustalono w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na terenie gminy Zabrze obowiązuje *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony Uchwałą Nr L/631/06 Rady Miejskiej w Zabrzu z dnia 13.02.2006r. (dowód: 17 verte-25). *Regulamin* został ogłoszony w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 36 z dnia 24 marca 2006 r. (dowód: karta nr 5). *Regulamin* w Rozdziale X dotyczącym standardów obsługi odbiorców zawiera postanowienia dotyczące sposobów załatwiania reklamacji. *Regulamin* informuje, w jakiej formie i w jakim terminie powinna być złożona reklamacja. Przewiduje także w jakim terminie Spółka obowiązana jest rozpatrywać reklamacje, a także kiedy i o ile termin ten może ulec przedłużeniu. Określa również, jakie elementy powinna obowiązkowo zawierać odpowiedź na reklamację (dowód: karty nr 24-24 verte).

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków nie stanowi załącznika do zawieranych przez ZPWiK Zabrze umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Z treścią *Regulaminu* odbiorcy usług mogą zapoznać się w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Spółki: www.wodociagi.zabrze.pl (karta nr 5 verte).

W toku postępowania ZPWiK Zabrze przedstawiło rachunek zysków i strat za okres od 01.01.2007r. do 31.12.2007r., z którego wynika, iż w 2007 roku Spółka uzyskała przychód w wysokości 51 249 801,05 PLN (dowód: karta nr 172). Ponadto Spółka oświadczyła, że wysokość osiągniętego przez nią w 2007 roku przychodu z tytułu działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyniosła [...] PLN (dowód: karta nr 171).

Organ antymonopolowy zważył, co następuje.

I. W przedmiotowej sprawie Zabrzeńskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrzu postawiono zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzaniu ścieków Spółka – z naruszeniem art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – nie zamieściła pełnej informacji odnośnie praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co może stać w sprzeczności z 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. 2 ww. ustawy *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji*. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma

indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
- zachowanie to godzi w interesy konsumentów;
- zagrożone są interesy konsumentów jako zbiorowości.

Pierwszą z przesłanek koniecznych dla stwierdzenia naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest zatem bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”¹.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem³.

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”⁴.

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

² Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

³ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁴ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego⁵. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Analizując przesłankę bezprawności kwestionowanego zachowania Spółki należy na wstępie wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę *dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług*. Wymogi, jakim powinna odpowiadać treść takich umów zawiera art. 6 ust. 3 ww. ustawy. Określa on minimalny zakres postanowień, które powinny znaleźć się w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, do postanowień, które obligatoryjnie powinna zawierać treść umowy należą postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Należy zgodzić się z ZPWiK Zabrze, iż przepis ten nie precyzuje w sposób szczegółowy, jakie prawa i obowiązki stron umowy powinny znaleźć się w jej treści. W ocenie organu antymonopolowego powinien on być z tego względu interpretowany możliwie szeroko ze szczególnym uwzględnieniem tych praw i obowiązków, które mają na celu zapewnienie konsumentowi możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń i które wiążą się z zapewnieniem należytego wykonania umowy przez dostawcę usług. Formułując treść warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne mając na uwadze ochronę interesów najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci, powinny zatem – realizując wymóg określony w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – dążyć do tego, aby za pośrednictwem umowy konsumenci otrzymali komplet informacji na temat warunków umowy, do której przystępują, przy czym bez znaczenia pozostaje, czy warunki te wynikają z autonomicznej woli przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wyznaczonej granicami swobody zawierania umów, czy też z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (w tym *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* będącego aktem prawa miejscowego), jeżeli przepisy te zawierają istotne z punktu widzenia interesów konsumentów uregulowania i kształtują treść stosunku prawnego z dostawcą usług. Art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obliguje zatem przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do zamieszczenia w treści umowy postanowień informujących o prawach i obowiązkach stron umowy, przy czym informacja w tym zakresie powinna być pełna i wyczerpująca tak, aby zagwarantować konsumentom należyty poziom wiedzy i należyty poziom ochrony.

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorców usług określa między innymi akt prawa miejscowego – *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy wydany na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 7) tej ustawy *Regulamin* określa prawa i obowiązki dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie standardów obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposobów załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.

Obowiązujący na terenie gminy Zabrze *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* w myśl powołanego przepisu określa szczegółowo tryb postępowania reklamacyjnego.

⁵ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

Stosowne postanowienia w tym zakresie zawarte są w § 29 i § 30 *Regulaminu*, które stanowią, iż:

„§ 29

1. *Każdy Odbiorca w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury bądź daty stwierdzenia przez Odbiorcę pogorszonej jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.*
2. *Reklamacje z zastrzeżeniem § 30 Regulaminu wnoszone są przez Odbiorcę na piśmie, faksem, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.*
3. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki nie dłużej niż w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, a w przypadku konieczności zlecenia ekspertyz, do czasu ich otrzymania.*
4. *W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację winna uwzględniać uzasadnienie faktyczne i prawne.*
5. *W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości przyznanego odszkodowania lub obniżenia należności.*

§ 30

W sprawach nieskomplikowanych dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji zgłoszonej ustnie osobiście lub telefonicznie w Biurze obsługi Klienta przez pracowników Biura. W przypadku nie uznania tak złożonej reklamacji, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę o konieczności złożenia reklamacji na piśmie”.

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

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

Analizując postawiony zarzut należy zatem wskazać, iż ZPWik Zabrze jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinno formułować treść umowy w taki sposób, ażeby nie doprowadzić do sytuacji, w której konsument – z uwagi na fakt, że nie

otrzymuje za pośrednictwem umowy pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron – nie jest w stanie korzystać z pełni swoich praw. Podkreślić również należy, iż z punktu widzenia konsumenta kluczowe znaczenie ma przede wszystkim prawo do otrzymania usługi o należytej jakości w sposób ciągły i niezawodny, w dalszej zaś kolejności prawo do podejmowania działań w celu wyegzekwowania od dostawcy, aby świadczenie usług realizowane było w sposób należyty. Służyć ma temu właśnie tryb reklamacyjny. Informacja w powyższym zakresie jest dla konsumenta fundamentalna. Dotyczy bowiem bezpośrednio możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Odnosi się zatem do jego podstawowych praw wynikających z zawartej umowy. W ocenie organu antymonopolowego przedmiotowe uprawnienia konsumenta oraz odpowiadające im obowiązki dostawcy usług mają więc dla konsumenta niebagatelne znaczenie i to, czy w treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków będzie mógł zapoznać się z tymi postanowieniami nie jest dla niego bez znaczenia. Wpłynąć może bowiem na większą świadomość prawną konsumenta i umożliwi mu skuteczne dochodzenie jego praw.

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

W treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ZPWIK Zabrze nie zamieściło postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi, które wynikają z postanowień obowiązującego na obszarze działalności Spółki *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Część umów, za wyjątkiem umów okresowych o dostawę wody na czas budowy, informuje jedynie, że odbiorca w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury bądź daty stwierdzenia przez Odbiorcę pogorszonej jakości usług przez przedsiębiorstwo ma prawo zgłaszania pisemnych reklamacji dotyczących: pogorszonej bądź złej jakości dostarczanej wody, ilości świadczonych usług, nieodpowiedniego ciśnienia dostarczanej wody, wysokości wystawionych faktur za świadczone usługi. Nie można uznać, iż postanowienie o powyższej treści dostarcza konsumentom pełnej wiedzy na temat trybu postępowania reklamacyjnego. Konsument na jego podstawie nie dowiaduje się bowiem o wszystkich formach, w jakich może złożyć w sposób skuteczny reklamację (*vide* § 29 ust. 2 i § 30 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*). Nie otrzymuje również informacji o tym, jakie obowiązki spoczywają na dostawcy w zakresie dotyczącym terminów i zasad rozpatrywania żądań reklamacyjnych.

Uwzględniając przedstawione wcześniej wywody należy uznać, iż kwestionowane zachowanie ZPWIK Zabrze nosi znamiona bezprawności i stanowi przejaw naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. W efekcie tego zachowania konsumenci nie otrzymują bowiem w treści umowy pełnej informacji na temat praw i obowiązków swoich i dostawcy usług, do zamieszczenia w umowie których obliguje przedsiębiorstwa wodociągowo –

kanalizacyjne ww. przepis. Spełniona została zatem pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia naruszenia przez ZPWik Zabrze art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

Kolejną przesłanką, której spełnienie jest niezbędne, dla stwierdzenia, że doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej, jest aby zachowanie będące przedmiotem postawionego przedsiębiorcy zarzutu godziło w interesy konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji nie objaśnia znaczenia pojęcia „godzenia w interesy konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy uznać należy, iż ww. przesłanka została spełniona. Zaniechanie objęcia treścią umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami postanowień dotyczących zasad i terminów rozpatrywania reklamacji rodzi po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że w oparciu o treść umowy, do której przystępują nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążą w tym zakresie na profesjonalście. Nie dowiadują się również, jakie przysługują im prawa odnośnie form, w jakich możliwe jest złożenie reklamacji. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również, że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków. Wprowadzenie do treści umów zapisów informujących, jakie standardy obowiązują w przedmiotowym zakresie przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą. Nałożenie na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązku podawania w umowach zawieranych z konsumentami informacji na temat ich praw i obowiązków służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy odnośnie przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć skuteczną reklamację, a także odpowiadających im praw i obowiązków dostawców usług. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy.

Opisane praktyki godzą zatem w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania za pośrednictwem umowy pełnej i wyczerpującej informacji na temat wszystkich

warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Należy podkreślić, iż z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całością uprawnień odbiorcy wynikających z zawartej umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wynika, iż z powodu niepełnej ich znajomości z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy, uciążliwe, a nawet niemożliwe może okazać się dochodzenie przez konsumenta jego praw. Niepodawanie kompletnej informacji może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalistycznie wymuszają postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

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

Ostatnią przesłanką niezbędną do stwierdzenia naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest wykazanie, iż w efekcie kwestionowanych zachowań naruszone zostały interesy konsumentów jako zbiorowości. Wskazówka co do tego, jak należy pojmować „zbiorowy interes konsumentów” zawarte są w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: *nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów* należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy

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

W przedmiotowej sprawie opisane zachowanie ZPWiK Zabrze dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do szerokiego kręgu konsumentów. Antykonsumenckie ostrze stosowanych praktyk wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika z samej natury wzorców umów, które skierowane są do szerokiego kręgu odbiorców. Posługiwanie się wzorcami z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do otrzymania w treści umów pełnej informacji na temat wszystkich praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług.

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

W okolicznościach przedmiotowej sprawy zostały zatem spełnione przesłanki niezbędne do uznania, że ZPWiK Zabrze stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.. Zachowanie Spółki polegające na zaniechaniu zamieszczenia w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy związanych z trybem rozpatrywania reklamacji jest bowiem zachowaniem bezprawnym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Jednocześnie wskazać należy, że ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, naruszenie przepisów której zostało stwierdzone w niniejszej sprawie, weszła w życie w dniu 21 kwietnia 2007 r. Zakwestionowana przez organ antymonopolowy praktyka ZPWiK Zabrze została natomiast zapoczątkowana przed dniem wejścia w życie ww. ustawy (w lipcu 2006 r.) tj. pod rządami poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.). Biorąc powyższe pod uwagę konieczne wydaje się przeanalizowanie zakwestionowanego zachowania Spółki również w świetle nieobowiązujących już przepisów.

Dokonując takiej oceny stwierdzić należy, że działanie ZPWiK Zabrze będące przedmiotem oceny w niniejszej decyzji wyczerpuje również znamiona zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 15 grudnia 2000 r. Przepis ten stanowił, że *Przez praktykę naruszającą*

zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Treść powyższego przepisu odpowiada zatem brzmieniu aktualnie obowiązującego art. 24 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, którego naruszenie zostało stwierdzone w przedmiotowym postępowaniu. Z powyższego wynika, że praktyka Spółki polegająca na naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w sposób opisany w niniejszej decyzji byłaby uznana za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów również pod rządami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

W powyższym kontekście w pierwszej kolejności podnieść należy, iż uznanie, że zachowanie przedsiębiorcy przestało naruszać zakaz określony w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów byłoby możliwe do stwierdzenia w przypadku umożliwienia przez Spółkę wszystkim konsumentom, którzy zawarli z nią umowy o zakwestionowanej przez organ antymonopolowy treści zawarcia zmienionych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści uwzględniającej postawione w niniejszej sprawie zarzuty (np. poprzez dostarczenie konsumentom, celem podpisania, zmienionych umów lub aneksów do umów) oraz w przypadku dokonania stosownych zmian w treści wykorzystywanych w obrocie konsumenckim wzorców umów o dostawę wody i odbiór ścieków. Spółka powinna zatem zmienić swoje zachowanie zarówno w odniesieniu do klientów obecnych, jak i przyszłych. Dopóki treść wszystkich umów zawartych w obrocie konsumenckim posiada treść nieuwzględniającą postawionego przez organ antymonopolowy zarzutu, dopóty praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów jest kontynuowana, nawet jeżeli zmianie uległa treść stosowanych w obrocie wzorców umownych.

W niniejszej sprawie ustalono, że w dniu 2 września 2008 r. Uchwałą Zarządu ZPWik Zabrze Nr 292/2008 Spółka wprowadziła zmiany w treści wykorzystywanych wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Zgodnie z uchwałą wprowadzone zostały do treści tych wzorców postanowienia określające w sposób szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego. Postanowienia te literalnie odpowiadają postanowieniom dotyczącym zasad rozpatrywania reklamacji zamieszczonym w obowiązującym na terenie Gminy Zabrze *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

Podjęte przez Spółkę wyżej opisane działania polegające na zmianie wzorców umów nie oznaczają jednak pełnego zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Wprowadzone Uchwałą z dnia 02.09.2008r. modyfikacje oznaczają bowiem, że Spółka zmieniła swoje zachowanie jedynie w odniesieniu do umów zawieranych po dniu 02.09.2008r., nie podjęła natomiast działań polegających na wprowadzeniu zmian do umów już obowiązujących, zawartych przed dniem 02.09.2008r. W związku z faktem, iż Spółka nie udokumentowała zmiany umów dotychczas zawartych z konsumentami, uzasadnione jest nałożenie na nią obowiązku zaniechania stosowania stwierdzonej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy przy czym – stosownie do art. 130 ustawy antymonopolowej – przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, o którym mowa w art. 111 tej ustawy, uwzględnia się również okoliczność naruszenia przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.).

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

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ antymonopolowy stwierdził stosowanie przez Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Zabrzu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Ponieważ w 2007 roku ZPWİK Zabrze uzyskało przychód w wysokości 51 249 801,05 PLN maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi 5 124 980,10 PLN.

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

Przy określaniu wymiaru kary pieniężnej organ antymonopolowy uwzględnił również długotrwałość stwierdzonego naruszenia tj. ponad 2-letni okres stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonej w pkt I niniejszej decyzji. Wzięto także pod uwagę charakter stwierdzonych naruszenia; na skutek niedopełnienia wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązków informacyjnych względem konsumentów zagrożone zostały interesy prawne najsłabszych uczestników rynku. W efekcie stosowania stwierdzonej praktyki konsumenci pozbawieni zostali wiedzy koniecznej do ich w pełni czynnego i świadomego uczestniczenia w rynku i dochodzenia swoich roszczeń. Na

wysokość kary wpłynęła też okoliczność, że stwierdzone praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów skutkują znacznym stopniem zagrożenia interesu publicznoprawnego, co wynika z powszechnego charakteru stosowanych przez Spółkę praktyk.

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

Nakładając karę pieniężną organ antymonopolowy miał również na względzie fakt, iż w treści aktualnie stosowanych przez Spółkę wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków poczynione zostały zmiany, które w całości czynią zadość postawionemu przez organ antymonopolowi zarzutowi. Jest to bardzo istotna okoliczność, która wpłynęła łagodząco na wymiar ustalonej kary. Uwzględniono jednak równocześnie, że poczynione w treści wzorców modyfikacje nie doprowadziły do wyeliminowania z obrotu stwierdzonych naruszeń w sytuacji, gdy Spółka nie podjęła działań polegających na wprowadzeniu analogicznych zmian do treści umów zawartych z konsumentami przed dniem 02.09.2008r.

Przy ustalaniu wymiaru kary organ antymonopolowy wziął również pod uwagę przedstawione przez Spółkę wyjaśnienia i dokumenty dotyczące praktycznych aspektów rozpatrywania reklamacji konsumenckich (dowód: karty nr 114, 148-164). Wskazują one na to, iż w przedmiotowym zakresie Spółka postępuje zgodnie z zasadami określonymi w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Należy podkreślić jednak równocześnie, iż powyższa okoliczność nie zmienia oceny zakwestionowanej w pkt I niniejszej decyzji praktyki Spółki jako godzącej w interesy najsłabszych uczestników rynku, co wynika z niezapewnienia konsumentom w treści zawieranych umów pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy.

Ponadto przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej wzięto pod uwagę wysokość przychodu, jaki ZPWiK Zabrze osiągnęło z tytułu sprzedaży usług mających bezpośredni związek ze stwierdzonymi naruszeniami tj. tytułu usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, który stanowił ponad [...] % całego uzyskanego przez Spółkę w 2007 r. przychodu. Uwzględniono także, że w 2007 roku Spółka uzyskała zysk netto w wysokości 298 569,58 PLN (dowód: karta nr 172).

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 5 000 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy). W ocenie organu antymonopolowego wymierzona kara w wysokości około 0,01% przychodu uzyskanego przez ZPWiK Zabrze w 2007 r. i stanowiąca około 0,1% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Organ antymonopolowy mając na uwadze, że Spółka podjęła pewne działania w celu wyeliminowania z obrotu stwierdzonego naruszenia uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna również podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań i stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym nałożonej kary należy podkreślić

również jej wymiar ogólny i funkcję wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

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

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

W punkcie I niniejszej decyzji organ antymonopolowy w wyniku przeprowadzonego przeciwko Zabrzeńskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrzu postępowania antymonopolowego stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznając zasadność postawionego mu zarzutu. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy antymonopolowej pozwalająca na obciążenie ZPWIK Zabrze kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla organu antymonopolowego wydatki w kwocie 51 PLN związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć ZPWIK Zabrze kosztami postępowania antymonopolowego w wysokości 51 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt jeden).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

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

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

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach

Maciej Fragsztajn