



VESZPRÉM MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

**Ügyszám:** VE/O001/00053-0001/2016.      **Tárgy:** Fogyasztóvédelmi bírság  
**Ügyintéző:** dr. Sipőczné Tóth Éva      **Ügyfél:** Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 8500  
**Szerv. egység:** Fogyasztóvédelmi Osztály      Pápa, Vízmű u. 2.  
**Modulszám:** 1618F-00017

**HATÁROZAT**

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (a továbbiakban: Hatóság) a **Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-t** (székhelye: 8500 Pápa, Vízmű u. 2, adószáma: 11338110-2-19.) a **lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás korlátozására vonatkozó jogszabályi előírások megsértése miatt**

**100.000 Ft (azaz egyszázezer forint)**

**fogyasztóvédelmi bírsággal sújtja.**

**A Hatóság az elszámolás, számlázás és mérés tekintetében jogsértést nem állapított meg.**

A bírságot a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Magyar Államkincstár 10032000-01494879 számú számlájára a mellékelt csekken, vagy átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutaláson jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő modulszámot, továbbá a „Veszprém Megye” és „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget. Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt a Hatóság intézkedik. A be nem fizetett bírság behajtása adók módjára és azokkal egy sorban történik. Ha pénzbefizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátraléokra kell megfizetni.

A Hatóság tájékoztatja a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-t, hogy a befizetésre vonatkozó teljesítési határidő lejártá előtt benyújtott kérelmében, annak igazolásával, kérheti a bírságfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A fizetési kedvezmény illetékköteles, melynek mértéke 3.000 forint. Az illetéket a fizetési kedvezményre irányuló kérelem benyújtásával egyidejűleg, illetékbélyeggel kell megfizetni.

A határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Főigazgatójához címzett, de a Hatósághoz benyújtandó fellebbezésnek van helye. A fellebbezés illetéke a vitatott összeg minden megkezdett 10.000,-Ft-ja után 400,-Ft, de legalább 5.000,-Ft és legfeljebb 500.000,-Ft. Ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 5.000,-Ft. Az illetéket az iraton, illetékbélyegen kell leróni, vagy az ügyszám megjelölésével, a Veszprém Megyei Kormányhivatal 10048005-00299516-30006009 számú számlájára a fellebbezés benyújtásáig kell megfizetni. A fellebbezést a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság bírálja el, amely a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz. A fellebbezésnek a végrehajtásra halasztó hatálya van.

A határozat ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezésben részletesen elő kell adni annak indokait.

## INDOKOLÁS

lhasználási hely:

felhasználó azonosító: ..... kérelme, amelyben a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. eljárását kifogásolta - a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól (1088 Budapest, József krt. 6.) 2015. szeptember 3-án érkezett a Hatósághoz.

A bejelentés szerint:

„A Pápai Vízmű Zrt.-nél 2012. szeptemberében 92.054 Ft volt a tartozásom. A Vízmű vezetőjével nem jutottam dülőre, mivel azt mondta, hogy 1 összegbe fizessem be vagy annyi engedményt tesz, hogy 50.000 Ft-ot fizessenek be és akkor nem korlátozzák a vizet. 27.800 Ft-ból amit 1 hónapra kaptam és a családi pótlék abból nem tudtam előteremteni ezt az összeget. Én kértem arra is, hogy egyik hónapban a tartozásból fizetek a másik hónapba fizetem a vízdíjat, nem engedte.

2013. márciusában szűkítették a vizet. 321 m<sup>3</sup>-nél 2015. július 1-jén lecserélték a vízőrát 410 m<sup>3</sup>-nél korszerűsítés céljából.

De nekem a számlaegyenlegem minden hónapban nőtt, csak nem tudom, hogy miért és most már a 92.056 Ft-ból 361.670 Ft lett, ami jogtalan.

2013. március 04-től 2015. július 01-ig 89 m<sup>3</sup> vizet fogyasztottunk el. Ebből a

2015. 01. havi 5.404,-

2015. 03. havi 5.404,-

2015. 05. havi 5.404,-

2015. 07. havi 5.404,- számlát fizetem, ami 40 m<sup>3</sup> víz fogyasztása fent maradt 49 m<sup>3</sup> = 27.020,-Ft, meg a 92.056,-Ft nem értem, hogy hogyan lett. 361.670,-Ft.

Kiszámlázni ki lehet mindent, ha a vízfogyasztás meg nem annyi, mint amit kiszámláztak.

Ebben a két év alatt a kiskorú gyermekeimet is veszélyeztették a vízmű, mivel nem tudtam velük dűlőre jutni, hogy itt a hőségriadó, ha a víz korlátozva van. Ballonos vizet és közkúti vizet kell, kellett használnunk és ásványvizet főzésre és tisztálkodásra.

Az általuk kiküldött számlák egymásnak ellentmondanak, és részletezhetetlenek.

Ezek fénymásolatát csatolom önöknek is.

2013. 05. 06-ai levelükön a pótdíj 47.790,-, ami a 2013. 02. 05. értesítőjükön a kiszállás 47.790,-Ft.

Pápa és Pápa-Tapolcafő között kb. 5 km elég horribilis kiszállás, amit utána pótdíjként el is számoltak jogtalanul.

2013. 05. 06-án a vízdíj is 138.391,-Ft volt.

2013. 02. 05-én pedig 146.742,-Ft volt (több itt is) ?!!

Kérem a kivizsgálását!

...  
Amikor felszerelték az órát 0 m3 volt, leszereléskor (korszerűsítés miatt) 410 m3, ennek az összege: 221.564 Ft lenne, ha soha sem fizettem volna vízdíjat. Ehhez képest, amit kiszámláztak nekem, az hol van, vagy mi az ?!! Számlázni bármit ki lehet, de ez nem valós, amit a Pápai Vízmű kiszerez 419 m3 víz, ahhoz képest 2015. júliusában 410 m3 volt a végleges vízdíj.”

kérelmének mellékleteként megküldte az alábbi dokumentumokat:

- 17467 sorszámú vízmérőóra-cseréről jelentést, amely szerint  
„Felhasználó azonosítója: 10213821  
Felhasználási hely: F  
Leszerelt vízmérő száma: 062051 Hit. éve: 2011  
Leszerelt vízmérőóra állása: 410 m3  
Felszerelt vízmérőóra száma: 5240000241 Hit. éve: 2015  
Felszerelt vízmérőóra állása: -1 m3  
Szerelés ideje: 2015. 07. 01.”
- Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 815-67-2/2013. iktatószámú, 2013. 05. 06-án kelt tájékoztatása a fogyasztó hátralékáról, amely szerint  
„A fogyasztó mai napig nyilvántartott hátraléka:  
vízdíj: 138.391,-  
kamat: 24.601,-  
pótdíj: 47.790,-  
Összesen: 210.782,-

2011. 10. – 2013. 02. kibocsátott számlák:

Időszak	Számla értéke	Befizetett összeg	Befizetés időpontja
2011/10	28.458,-	Nincs kiegyenlítve	-
2011/12	15.270,-	15.270,-	2012.03.06.
2012/02	15.899,-	Nincs kiegyenlítve	-
2012/04	15.899,-	Nincs kiegyenlítve	-
2012/06	15.899,-	Nincs kiegyenlítve	-
2012/08	15.899,-	15.899,-	2012.11.05
2012/10	15.899,-	15.899,-	2013.02.08.
2012/12	15.899,-	10.000,-	2013.02.22.
2013/02	17.548,-	Nincs kiegyenlítve	-
Összesen:	156.670,-	57.068,-	

A kibocsátott számlák és a befizetett csekkek közötti különbség a fennálló vízdíjhátralék, melynek összege: 99.602,-Ft. Ebből fizetési meghagyásra adva 76.155,-Ft.

Ezen felül végrehajtási joggal terhelt: 38.789,-Ft.”

- Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 2013. 02. 05-én kelt, fogyasztónak címzett levele, amely szerint a szolgáltató dolgozói 2013. 02. hó 05. nap 11.00 órakor eredménytelenül keresték fel a vízdíjtarozás rendezése végett.

„Vízdíj: 146.742,-  
Kamat: 20.783,-  
Kiszállás: 47.790,-

...

Amennyiben hátralékát nem rendezi, úgy a fogyasztási helyen (egyedi mérő esetén) utcai elzárót építünk be (46.000,-Ft), bírósági eljárást kezdeményezünk, melynek költségeit Önre hárítjuk.”

- 2014. 06. 30-án kelt, 2014. 05. 01.-06. 30. elszámolási időszakra vonatkozó, 2014. 07. 25. fizetési határidejű, 060094/14-06 sorszámú számla, amely szerint

„Ivóvíz szolgáltatás alapidj: 2 hó Bruttó díj: 457 Ft  
Egyedi vízmérő 062051: Induló: 399 m3, záró: 419 m3  
Ivóvízdíj: elszámolt mennyiség: 20 m3, Bruttó díj: 5.250 Ft  
Szennyvíz: elszámolt mennyiség 20 m3, Bruttó díj: 4.643 Ft  
Fizetendő összeg: 10.350 Ft

A nyilvántartás szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor: 188.743 Ft (hátralék)

A fogyasztás megállapításának módja: 02 Átlag érték”

- A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 2012. szeptember 27-én kelt, a kérelmezőnek küldött fizetési felszólítás tárgyú levele, amely szerint

„Nyilvántartásunk szerint Önnek az alábbi vízdíjhátraléka áll fenn:

Sorszám	Időszak év/hó	Összeg Ft
1.	2011/10	28.458,-
2.	2012/02	15.899,-
3.	2012/04	15.899,-
4.	2012/06	15.899,-
5.	2012/08	15.899,-

Számlák összesen: 92.054 Ft

Késedelmi kamat: 16.379 Ft

Felszólítás költsége: 41.520 Ft

Egyéb költség: 38.789 Ft

Fizetendő összeg: 188.742 Ft

...

Amennyiben a fenti vízdíjhátralékot haladéktalanul nem egyenlíti ki, úgy az alábbi intézkedésre számíton:

1. a számlák kiegyenlítéséig további késedelmi kamatot számítunk fel.
2. A vízszolgáltatást időszakosan szüneteltetjük.
3. Az intézkedések okozta többletköltséget Önre áthárítjuk.
4. Követelésünkkel bírósághoz fordulunk.”

- 2015. 06. 30-án kelt, 2015. 05. 01.-06. 30. elszámolási időszakra vonatkozó, 2015. 07. 27. fizetési határidejű, 060466/15-06 sorszámú számla, amely szerint

„Leolvasás módja (LM): Becs

Ivóvíz szolgáltatás alapidj: 2 hó Bruttó díj: 457 Ft

Egyedi vízmérő 062051: Induló: 449 m3, záró: 459 m3, 10 m3

Ivóvízdíj: elszámolt mennyiség: 10 m3, Bruttó díj: 2.625 Ft

Szennyvízdíj: elszámolt mennyiség 10 m3, Bruttó díj: 2.322 Ft

Fizetendő összeg: 5.404 Ft

A nyilvántartás szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor: 200.007 Ft (hátralék)

- A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 803-32/2013. iktatószámú, 2013. február 21-én kelt, a kérelmezőnek küldött tájékoztatása, amely szerint

„Társaságunkhoz 2013. február 19-én kelt levelére válaszolva az alábbiakat közöljük:

A Pápai Vízmű Zrt. évente kétszer, június és december hónapokban tértivevényes levélben szólítja fel a fogyasztókat vízdíjhátralékukról. A felszólító levelet Ön is megkapta (2012. 07. 17., 2013. 01. 29.)

A i fogyasztási helyet szerelőink több ízben is felkeresték vízdíjtarozás rendezése céljából.

A behajtást végző kollégák 2013. február 7-én felkeresték Önt a víz-szolgáltatás korlátozása céljából. Mivel sikertelen volt, ezért a hátralékról szóló értesítőt a postaládában hagyták.

Ugyanezen a napon a Vezérigazgató Úrral telefonon történt méltányos fizetési megállapodást kötött, melynek értelmében 2013. február 20-án 50.000 Ft-ot befizet a Pápai Vízmű Zrt. pénztárában. Mivel ezen megállapodást Ön nem teljesítette, ennek következményeként korlátozzuk a vízszolgáltatást.

A víz-szolgáltatási szerződés 2. és 5. pontja kimondja:

„2. A fogyasztó vállalja:

2.1. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatást a mindenkor megállapított, ÁFÁ-val növelt díjjal – késedelmes fizetés esetén késedelmi kamattal együtt – megtéríti.

Ha a fogyasztó a szerződésben rögzített feltételek a díjat nem fizeti meg, a Szolgáltató a szolgáltatást:

- o Időben és mennyiségben korlátozza,
- o A kizárólag termelési célú ivóvíz-felhasználást szünetelteti.

A 3 hónapon túli díjtarozás esetén további 30 napos határidővel a szerződést felmondja, és a követelést peres útra tereli.

Az Ön nyilvántartott vízdíjhátraléka 2012. december 31-ig a következő:

Vízdíj: 130.843,-Ft (Végrehajtásra adva: 38.789 Ft, Bíróságra adva: 76.155 Ft)

Kamat: 22.205,-Ft

Pótdíj: 47.790,-Ft

Összesen: 200.838,-Ft

Kérjük 2013. március 4-én 8.00-9.00 óra között tegye lehetővé kollégáinknak, hogy saválló szűkítőt helyezzenek el a vízóránál. Amennyiben ezt nem teszi lehetővé úgy az utcán átfúrt szűkítőt építünk be, amelynek összege 51.270 Ft.

Az elzáró beépítésének összege a fennálló hátralékot növelni fogja.”

- A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 803-58/2015. iktatószámú, 2015. augusztus 05-én kelt, Bejelentőnek küldött tájékoztatását, amely szerint

„A Pápai Vízmű Zrt.-hez 2015. július 30-án érkezett levelére az alábbiakat közöljük:

Nyilvántartásunk szerint 2015. június 30-ig az alábbi hátralékot tartjuk nyilván:

vízdíj: 205.411 Ft

kamat: 53.799 Ft

pótdíj: 102.460 Ft

Összesen: 361.670 Ft

2011. 01. 01-től – 2015. 06. 30-ig kibocsátott számlák:

Időszak	Számla értéke	fizetési határidő	Kiegyenlített összeg	Kiegyenlítés ideje	Egyenleg
2011/02	11.050,-	2011.03. 25.	2.274,- T.3.994,- T.2.016,- T.2.766,-	2012. 06. 07. 2014.01.02. 2014.03.31. 2015.01.06.	
2011/04	11.050,-	2011.05. 23.	T.6.670,-	2015. 01. 06.	4.380,-
2011/06	18.963,-	2011.07.25.	-	-	18.963,-
2011/08	11.050,-	2011.09.26.	11.050,-	2011.11.17	-
2011/10	28.458,-	2011.11.28	-	-	28.458,-
2011/12	15.270,-	2012.01.27	15.270,-	2012.03.06.	-

2012/02	15.899,-	2012.03.26.	-	-	15.899,-
2012/04	15.899,-	2012.05.25.	-	-	15.899,-
2012/06	15.899,-	2012.07.25	-	-	15.899,-
2012/08	15.899,-	2012.09.24	15.899,-	2012.11.05.	-
2012/10	15.899,-	2012.11.26	15.899,-	2013.02.08.	-
2012/12	15.899,-	2013.01.25.	10.000,-	2013.02.22.	5.899,-
2013/02	17.548,-	2013.03.13.	-	-	17.548,-
2013/04	7.653,-	2013.05.24.	-	-	7.653,-
2013/06	13.701,-	2013.07.26.	-	-	13.701,-
2013/08	14.308,-	2013.09.27.	-	-	14.308,-
2013/10	-3.994,-	2013.11.28.			
2013/12	10.350,-	2014.01.20.	-	-	10.350,-
2014/02	-2.016,-	2014.03.15.			
2014/04	10.350,-	2014.05.16.	-	-	10.350,-
2014/06.	10.350,-	2014.07.16.	-	-	10.350,-
2014/08	10.350,-	2014.09.15.	-	-	10.350,-
2014/10	-9.436,-	2014.11.14.			
2014/12	5.404,-	2015.01.30.	5.404,-	2015.03.20.	-
2015/02	5.404,-	2015.03.27.	5.404,-	2015.04.07.	-
2015/04	5.404,-	2015.05.29.	5.404,-	2015.06.04.	-
2015/6	5.404,-	2015.07.27.	-	-	5.404,-
	292.015,-		86.604,-	205.411,-	

A kibocsátott számlák és a befizetett csekkek közötti különbség a fennálló vízdíjhátralék, melynek összege: 205.411,-Ft. Ebből ingatlan végrehajtás van 158.607,-Ft-on.

A mai napon nyilvántartott hátralék összege: 361.670,-Ft, melyből:

Vízdíj: 205.411,-Ft

Késedelmi kamat: 53.799,-Ft

Felszólítás: 8.960,-Ft

Végrehajtással kapcsolatos költség: 93.400,-Ft

Az Ön folyószámláján 2013. február 22-től 2015. március 20-ig befizetés nem történt.

A Pápai Vízmű Zrt. a lakossági felhasználóknak kéthavonta az éves fogyasztásnak megfelelő átlagszámlát készít. Az utolsó kibocsátott vízdíj számla 2015. június 30-án készült, a mérőcsere 2015. július 02-án történt a túlszámlázás elszámolása a következő számlában lesz jóváírva.

A Pápa, Döbrés u. 6. felhasználási helyen keletkezett hátralékról több ízben felszólítottuk, szerelőink is több alkalommal felkeresték vízdíjtarozás rendezése céljából.

2013. február 07-én a Vezérigazgató Úrral telefonon megállapodást kötött, hogy 2013. február 20-án 50.000,-Ft-ot befizet a Pápai Vízmű Zrt. pénztárában. Mivel ezen megállapodást Ön nem teljesítette, ennek következményeként korlátoztuk a vízszolgáltatást."

- 2014. 12. 25-én kelt aktuális folyószámla egyenleget, amely szerint

Megnevezés	Dátum	Előírás	Teljesítés	Hátralék	Kés. kamat	Pótdíj	Stádium
felszólítás	2011.06.29					1.200	
felszólítás	2011.12.29.					1.200	
felszólítás	2012.06.29.					1.270	
felszólítás	2012.12.28.					1.270	
felszólítás	2013.06.29.					1.270	
felszólítás	2013.12.30.					1.334	

felszólítás	2015.06.29.					1.416	
				0			8.960
késedelmi kamat	2014.12.25.			0	717		9.677
késedelmi kamat	2014.12.25.			0	1660		11.337
Előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2014.12.25. 2015.01.06. T	2.766	2.766	0	3.530		VHJ 2013.04.11.  14.867
Előző évi számla 0213821 Késedelmi kamat Befizetés	2014.12.25.  2015.06.29.  2015.01.06.T	11.050	6.670	4.380	4.367		VHJ 2013.04.11.  23.614
Végrehajtási előleg illeték végreh.illeték végrehajt.elrend.ktg. Előző évi számla 0213821 Késedelmi kamat	2014.12.25. 2014.12.25. 2014.12.25. 2014.12.25. 2014.12.25. 2015.06.29	18.963	23.342		7.406	21.500 5.000 5.000 5.200	VHJ 2013.04.11.  86.683
Késedelmi kamat	2014.12.25.			23.343	124		86.807
Előző évi számla 0213821 Késedelmi kamat	2014.12.25. 2015.06.29.	28.458		51.801	10.025		VHJ 2014.07.08  125.290
Késedelmi kamat	2014.12.25.			51.801	196		125.486
Előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2015.06.29	15.899		67.700	4.858		VHJ 2014.07.08.  146.243
Előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2015.06.29.	15.899		83.599	4.487		VHJ 2014.07.08  166.629
Illeték Előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2014.12.25. 2015.06.29..	15.899		99.498	4.110	5.000	VHJ 2014.07.08  191.638
késedelmi kamat	2014.12.25.			99.498	229		191.867
késedelmi kamat	2014.12.25.			99.498	371		192.238
előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2015.06.29.	5.899		105.397	1.221		VHJ 2014.07.08  199.358

végreh.illeték végrehajt.elrend.ktg Előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2014.12.25. 2014.12.25. 2015.06.29	17.548				5.000 5.200	VHJ 2014.07.08.  230.116
előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25 2015.06.29..	7.653					VHJ2014.07.08  238.927
előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2015.06.29	13.701					VHJ 2014.07.08  254.427
végreh.előleg illeték előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2014.12.25. 2014.12.25. 2015.06.29	14.308				30.000 5.000	VHJ 2014.07.08  305.324
vhj bejegyzési díj előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2014.12.25. 2015.06.29	10.350				6.600	KK2014.12.30  323.063
előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2015.06.29	10.350					KK 2014.12.30  333.998
előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2015.06.29	10.350					KK 2014.12.30  344.830
előző évi számla 0213821 késedelmi kamat	2014.12.25. 2015.06.29	10.350					KK 2014.12.30  355.553
előző évi számla 0213821 befizetés	2014.12.25. 2015.01.06.T	-9.436	-9.436				355.553
33108/14-12 10213821 Befizetés	2014.12.31. 2015.03.20.	5.404	5.404				355.553
012238/15-2 10213821 befizetés	2015.02.28 2015.04.07.C	5.404	5.404				355.553
036298/15-04 10213821 befizetés	2015.04.30 2015.06.04.C	5.404	5.404				355.553

Panaszos kérte ügye kivizsgálását.



bejelentése alapján – VEO/001/00937/2015. ügyszámon 2015. szeptember 3. napjával eljárást indult, amelyről a Hatóság a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-t a VEO/001/00937-0002/2015. számú, 2015. szeptember 11. napján kelt végzésével értesítette, valamint tájékoztatta nyilatkozat-tételi és iratbetekintési jogáról.

A Hatóság a VEO/001/00937-0003/2015. ügyszámú, 2015. szeptember 15. napján kelt végzésében az alábbiak tekintetében adatszolgáltatásra hívta fel a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-t

1.  
Kérem a T. Címet nyilatkozzon a \_\_\_\_\_ szám alatti felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának módjáról (a bekötési vízmérő, illetve a mellékvízmérők mérési adatain alapul-e)  
Kérem, nyilatkozatát dokumentumokkal igazolja.
2.  
Kérem a T. Címet nyilatkozzon arról, hogy \_\_\_\_\_ felhasználóval kötött-e közszolgáltatási szerződést. Amennyiben igen, kérem a szerződés másolatát a Hatóságnak szíveskedjen megküldeni.
3.  
Kérem a T. Címet nyilatkozzon arról, hogy a víziközmű-szolgáltatás korlátozása körében mely intézkedéseket tette.
4.  
Kérem, nyilatkozzon arról, hogy a szolgáltatás korlátozására mikor került sor.
5.  
Kérem a T. Címet igazolja, hogy a felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett.
6.  
Kérem a T. Címet igazolja, hogy a felhasználót a következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az őt megillető kedvezményekre.
7.  
Kérem a T. Címet igazolja, hogy a felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés nem vezetett eredményre, vagy előrefizetős mérőt helyezett el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott.
8.  
Kérem a T. Címet igazolja, hogy az illetékes népegészségügyi szervet értesítette.
9.  
Kérem a T. Címet igazolja a felhasználó által kifogásolt 361.670 Ft lejárt fizetési határidejű díjhátralék követelés jogosságát.
10.  
Kérem a T. Címet igazolja, hogy a fogyasztási helyen az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő hiteles mérőóra.
11.  
Kérem a T. Címet igazolja, hogy a kérelmező kifogással mikor kereste meg a Szolgáltatót, a kifogásra napra pontosan mikor adott érdemi írásbeli választ. Válaszát kérem, küldje meg a Hatóság részére.

A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 2015. október 1-jén a Hatósághoz érkezett levelében az alábbiakat nyilatkozta:

„A Pápai Vízmű Zrt.-hez 2015. szeptember 14-én érkezett levelükre az alábbiakat nyilatkozunk:

1./ A

felhasználási helyre 2011. januártól kibocsátott számlák:

Időszak	Óraállás		Számla értéke	Leolvasás típusa
	Nyitó	Záró		
2011/02	430	450 m3	11.050 Ft	átlag
2011/04	450	470 m3	11.050 Ft	átlag
2011/06	470	497 m3	18.963 Ft	olvasott
óracseré	0	8 m3		átlag
2011/08	8	28 m3	11.050 Ft	átlag
2011/10	28	81 m3	28.458 Ft	olvasott
2011/12	81	109 m3	15.270 Ft	átlag
2012/02	109	137 m3	15.899 Ft	átlag
2012/04	137	165 m3	15.899 Ft	átlag
2012/06	165	193 m3	15.899	átlag
2012/08	193	221 m3	15.899 Ft	átlag
2012/10	221	249 m3	15.899 Ft	olvasott
2012/12	249	277 m3	15.899 Ft	átlag
2013/02	277	308 m3	17.548 Ft	olvasott
2013/04	308	321 m3	7.653 Ft	olvasott
2013. 06. 12.	321	337 m3		olvasott
2013/06	337	345 m3	13.701 Ft	átlag
2013/08	345	373 m3	14.308 Ft	átlag
2013/10	373	354 m3		olvasott
	354	364	-3.994 Ft	átlag
2013/12	364	384 m3	10.350 Ft	átlag
2014/02	384	369 m3	-2.016 Ft	olvasott
	369	379 m3		átlag
2014/04	379	399 m3	10.350 Ft	átlag
2014/06	399	419 m3	10.350 Ft	átlag
2014/08	419	439 m3	10.350 Ft	átlag
2014/10	439	410 m3	-9.436 Ft	olvasott
	410	419 m3		átlag
2014/12	419	429 m3	5.404 Ft	átlag
2015/02	419	439 m3	5.404 Ft	átlag
2015/04	439	449 m3	5.404 Ft	átlag
2015/06	449	459 m3	5.404 Ft	átlag
2015/07.02.	459	410 m3		
2015/08	1	10 m3	-16.856 Ft	olvasott
	10	15 m3		átlag

A lakossági felhasználóknak kéthavonta az előző éves fogyasztásnak megfelelő átlagszámlát készítünk. A Pápai Vízmű Zrt. minden év október hónapban tartja az éves vízmérő olvasást, mikor a tényleges óraállás alapján készítjük el számláinkat.

Nyilatkozatunkhoz csatoljuk a leolvasások listáját 1. sz. melléklet.

2./

2006. október 04-én kötött Víz-szolgáltatási szerződést a szolgáltatóval. Szolgáltatási szerződés másolat 2. sz. melléklet.

3./ A Pápai Vízmű Zrt. évente kétszer, június és december hónapokban tértivevényes levélben szólítja fel a felhasználókat vízdíjhátralékukról. A felszólító levelet

is megkapta. A behajtást végző kollégák több ízben is felkeresték a Pápa-szám alatti felhasználási helyet vízdíjtarozás rendezése céljából.

Így történt ez 2013. február 05-én, de mivel a felhasználó nem tartózkodott az ingatlanon addig keletkezett hátralékról értesítőt hagytak a postaládában.

Az értesítő tartalmazza vízdíj hátralékot, kamatot, pótdíjat és kiszállás költségét.

4./ 2013. február 07-én a Felhasználó a Vezérigazgatóval telefonon méltányos megállapodást kötött, hogy 2013. február 20-án 50.000 Ft-ot befizet a vízmű pénztárába, ezt követően öt részletben: 25.000,-Ft-ot, a hatodik részletben 25.838,-Ft-ot befizet és az aktuális számlát is fizeti.

Kollégáink 2013. február 8-án ellenőrzést végeztek, hogy az ingatlanon nincs-e csőtörés. A vízmérőt leolvasták csőtörést nem tapasztaltak.

A megállapodásra semmilyen befizetés nem történt, helyette a Felhasználó levelet küldött, hogy nem tud fizetni.

2013. február 21-én levélben tájékoztattuk, hogy saválló szűkítőt helyezünk el a vízóránál. A felhasználó 2013. március 4-én 8 óra 28 perckor e-mailben jelezte, hogy az elkövetkezendő hónapokban felad 25.000 Ft-ot. Levelek másolata 3/1. sz. melléklet.

Befizetés sem 2013. márciusban, sem az azt követő hónapokban nem történt, ezért a Vízmű ismételten írásban felszólította a felhasználót 2013. július 15-én a tervezett vízkorlátozásról és egyidejűleg bejelentette az ÁNTSZ-nek, aki ezt a többi felhasználóval együtt tudomásul vette. (3/2. sz. melléklet)

Ezután 2013. augusztus 10-én a felhasználónál a vízfogyasztást korlátoztuk.

5-6. A felhasználó hátraléka 2011. április hónaptól áll fenn. Az aktuális folyószámla egyenleget és a tértivevényes felszólító levelek másolatát csatoljuk 4. sz. melléklet.

Nyilvántartásunk szerint 2015. augusztus 31-ig az alábbi hátralékot tartjuk nyilván:

vízdíj: 183.151,-Ft

kamat: 54.488,-Ft

pótdíj. 102.460,-Ft

Összesen: 340.099,-Ft

2011. 01. 01-től – 2015. 08. 31-ig kibocsátott számlák:

Időszak	Számla értéke	Fizetési határidő	Kiegyenlített összeg	Kiegyenlítés ideje	Egyenleg
2011/02	11.050	2011. 03. 25.	2.274 T. 3.994,- T. 2.016 T. 2.766	2012.06.07. 2014. 01. 02. 2014. 03. 31. 2015. 01. 06.	
2011/04	11.050	2011. 05. 23.	T. 6.670	2015. 01. 06.	4.380
2011/06	18.963	2011. 07. 25.	-	-	18.963
2011/08	11.050	2011. 09. 26.	11.050	2011.11.17.	-
2011/10	28.458	2011.11.28	-	-	28.458
2011/12	15.270	2012.01.27.	15.270	2012.03.06.	-
2012/02	15.899	2012.03.26.	-	-	15.899
2012/04	15.899	2015.05.25.	-	-	15.899
2012/06	15.899	2012.07.25.	-	-	15.899
2012/08	15.899	2012.09.24.	15.899	2012.11.05	-
2012/10	15.899	2012.11.26	15.899	2013.02.08	-
2012/12	15.899	2013.01.25	10.000	2013.02.22.	5.899
2013/02	17.548	2013.03.13.	-	-	17.548
2013/04	7.653	2013.05.24.	-	-	7.653
2013/06	13.701	2013.07.26	-	-	13.701
2013/08	14.308	2013.09.27.	-	-	14.308

2013/10	-3.994	2013.11.28			
2013/12	10.350	2014.01.20	T.10.350	2015.09. 15.	-
2014/02	-2.016	2014.03.15.			
2014/04	10.350	2014.05.16.	T.6506	2015.09.15.	3.844
2014/06	10.350	2014.07.16.	-	-	10.350
2014/08	10.350	2014.09.15.	-	-	10.350
2014/10	-9.436	2014.11.14.			
2014/12	5.404	2015.01.30	5.404	2015.03.20.	-
2015/02	5.404	2015.03.27.	5.404	2015.04.07	-
2015/04	5.404	2015.05.29	5.404	2015.06.04.	-
2015/06	5.404	2015.07.27.	5.404	2015.08. 25.	-
2015/08	-16.856	2015.09.25.			
	<b>275.159</b>		<b>92.008</b>		<b>183.151</b>

A kibocsátott számlák és a befizetett csekkek közötti különbség a fennálló vízdíjhátralék, melynek összege: 183.151 Ft

- ebből ingatlan végrehajtás van: 158.607 Ft

- mai napon nyilvántartott hátralék összege: 340.099 Ft

melyből

- vízdíj: 183.151 Ft

- késedelmi kamat: 54.488 Ft

- felszólítás: 8.960 Ft

- végrehajtással kapcsolatos költség: 93.500 Ft.

7./ Az évente két alkalommal küldött térítvényes felszólító levélben tájékoztatjuk a felhasználókat.

„Amennyiben hátralékát nem tudja egy összegben kiegyenlíteni, úgy Önnek lehetősége van részletfizetést kérni. Ez személyesen a Vízmű Ügyfélszolgálatán teheti meg a fennálló tartozás 60 %-ának pénztárba történő befizetése mellett.”

Kézhezvételtől számított 8 napon belül kifogással élhet, válasz hiányában a hátralékot elfofoadottnak tekintjük.

... nem kereste fel ügyfélszolgálatunkat fizetési szándékkal.

8./ A Vízmű ismételten írásban felszólította a felhasználót 2013. július 15-én a tervezett vízkorlátozásról és egyidejűleg bejelentette az ÁNTSZ-nek, aki ezt a többi felhasználóval együtt tudomásul vette. (3/2. sz. melléklet)

9./ A díjhátralékról és a járulékos költségekről az 5-6.6 pont alatti táblázatban részletes tájékoztatás található.

10./ 2015. július 02-án mérőcserét végeztek kollégáink a ... szám alatti felhasználási helyen, a lecserélt vízmérő 2011. évben lett felszerelve.

Az új mérő gyári száma: 5240000241, 2015. augusztus 05-én olvastuk le, a mérőállás: 10 m3.

A vízmérőóra-cseréről, szereléséről a jelentést mellékelem 5. sz. melléklet.

11./ A Pápai Vízmű Zrt-hez 2015. július 30-án érkezett levelére 2015. augusztus 05-én válaszoltunk. A levél másolatát mellékeljük. 6. sz. melléklet.

A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. nyilatkozatának mellékleteként megküldte az alábbi dokumentumokat:

- Leolvasások listája

5240000241 gyári számú mérő, hitelesítési idő: 2015. 07. 01., felszerelés dát: : 2015. 07. 02.

Nyitódát.	Záródátum	Nyitó	Záró	Szolg. kód	Leo. típ.	Számlaszám	szl m3	Ft
2015.07.03.	2015.08.05.	1	10	Lakossági	olvasott	084678/15-8	9	4.452

				víz-csat				
2015.08.06.	2015.08.31.	10	15		átlag	084678/15-08	5	2.474
2011.06.07.	2011.06.30	0	8		átlag	059956/1-06	8	4.220
2011.07.01.	2011.08.31.	8	28		átlag	083946/1-08	20	10.550
2011.09.01.	2011.10.09.	28	74		olvasott	108330/1-10	46	24.265
2011.10.10.	2011.10.31	74	81		átlag	108330/1-10	7	3693
2011.11.01.	2011.12.31	81	109		átlag	133416/1-12	28	14770
2012.01.01.	2012.02.29	109	137		átlag	012299/12-02	28	15.390
2012.03.01.	2012.04.30.	137	165		átlag	036224/12-04	28	15390
2012.05.01.	2012.06.30.	165	193		átlag	060193/12-06	28	15390
2012.07.01.	2012.08.31.	193	221		átlag	084232/12-08	28	15.390
2012.09.01.	2012.10.31.	221	249		olvasott	108574/12-10	28	15390
2012.11.01.	2012.12.31.	249	277		átlag	134003/12-12	28	15390
2013.01.01.	2013.02.08.	277	308		olvasott ért	012568/13-02	31	17039
2013.02.09.	2013.03.04	308	321		olvasott ért	036676/13-04	13	7145
2013.03.05.	2013.06.12.	321	337		olvasott ért	061067/13-06	16	8795
2013.06.13.	2013.06.30.	337	345		átlag	061067/13-06	8	4397
2013.07.01.	2013.08.31.	345	373		átlag	086176/13-08	28	13850
2013.09.01	2013.10.08.	373	354		olvasott ért	110573/13-10	-19	-9399
2013.10.09.	2013.10.31.	354	364		átlag	110573/13-10	10	4947
2013.11.01.	2013.12.31	364	384		átlag	135323/13-12	20	9893
2014.01.01.	2014.01.31.	384	369		olvasott ért.	012430/14-02	-15	-7420
2014.02.01.	2014.02.28	369	379		átlag	012430/14-02	10	4947
2014.03.01.	2014.04.30.	379	399		átlag	036265/14-04	20	9893
2014.05.01.	2014.06.30.	399	419		átlag	060094/14-06	20	9893
2014.07.01.	2014.08.31	419	439		átlag	083999/14-08	20	9893
2014.09.01.	2014.10.02.	439	410		olvasott ért	108248/14-10	-29	-14346

2014.10.03.	2014.10.31.	410	419		átlag	108248/14-10	9	4452
2014.11.01.	2014.12.31	419	429		átlag	133108/14-12	10	4947
2015.01.01.	2015.02.28.	429	439		átlag	012238/15-02	10	4947
2015.03.01.	2015.04.30.	439	449		átlag	036298/15-04	10	4947
2015.05.01.	2015.06.30	449	459		átlag	060466/15-06	10	4947
2015.07.01.	2015.07.02	459	410		olvasott ért	084678/15-08	-49	-24239
2007.07.05	2007.08.31	1	18		átlag	078144/7-08	17	6610
2007.09.01.	2007.10.05.	18	23		olvasott ért	099865/7-10	5	1944
2007.10.06.	2007.12.31	23	55		átlag	121661/7-12	32	12442
2008.01.01.	2008.02.29.	55	77		átlag	011938/8-02	22	9478
2008.03.01	2008.04.30.	77	99		átlag	035223/8-04	22	9478
2008.05.01.	2008.06.30.	99	121		átlag	059560/8-06	22	9478
2008.07.01.	2008.08.31.	121	143		átlag	084783/8-08	22	9478
2008.09.01.	2008.10.11.	143	159		olvasott ért	110012/8-10	16	6893
2008.10.12.	2008.12.31	159	188		átlag	135296/8-12	29	12493
2009.01.01.	2009.02.28	188	210		átlag	012094/9-02	22	10138
2009.03.01.	2009.04.30.	210	232		átlag	037308/9-04	22	10138
2009.05.01.	2009.06.30	232	254		átlag	062550/9-06	22	10138
2009.07.01.	2009.08.31.	254	276		átlag	087933/9-08	22	10560
2009.09.01.	2009.10.04.	276	281		olvasott ért.	113244/9-10	5	2400
2009.10.05.	2009.12.31.	281	310		átlag	138582/9-12	29	13920
2010.01.01	2010.02.28	310	330		átlag	012292/0-02	20	10075
2010.03.01.	2010.04.30.	330	350		átlag	037133/0-04	20	10075
2010.05.01.	2010.06.30	350	370		átlag	060718/0-06	20	10075
2010.07.01.	2010.08.31.	370	390		átlag	084608/0-08	20	10075
2010.09.01.	2010.10.03.	390	401		olvasott	108853/0-10	11	5542

					ért			
2010.10.04.	2010.10.31.	401	410		átlag	108853/0-10	9	4534
2010.11.01.	2010.12.31.	410	430		átlag	133801/0-12	20	10075
2011.01.01.	2011.02.28	430	450		átlag	012058/1-02	20	10550
2011.03.01.	2011.04.30.	450	470		átlag	035984/1-04	20	10550
2011.05.01.	2011.06.06.	470	497		olvasott ért.	059956/1-06	27	14243

- 2006. október 6-án kelt Víz-szolgáltatási szerződés (egyedi vízmérő), amely létrejött a Pápai Vízmű Zrt. és között.
- : 2013. 02. 18-án kelt, a szolgáltatónak küldött levele, amely szerint  
*„Február 20-ig kellene az 50.000 Ft-ot teljesítenem, de mivel, hogy egy hitelt igényeltem meg és még nem kaptam meg, és a lakásfenntartási támogatást is kértem és azt az összeget a Pápai Vízműhöz utalják majd, mert oda kértem. Szeretném, ha elfogadná azt, hogy a februári 15.899 Ft-hoz meg 10.000 Ft feladnák febr. 20-ig és ahogy megérkezett a hitel pótolom. Márciustól pedig 25.000 Ft-ot adok fel minden hónapba. Mivel a három gyermekemre és magamra 98.000 Ft a havi bevételünk. Megértését kérném!”*
- A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 803-32/2013. iktatószámú, 2013. február 21-én kelt, a kérelmezőnek küldött tájékoztatása (tartalma: lásd: fent), és az elküldését igazoló RL 8501 002 920 021 6 küldeményazonosítójú belföldi tértivevény, amely szerint kérelmező a tájékoztatást 2013. 02. 28-án vette át.
- : 2013. március 4-én kelt elektronikus levele, amely szerint  
*„A levelüket megkaptam, és biztosítom március 04-én 8-9 között, hogy be tudjanak jönni a vízórához, de egy kéréssem lenne, hogy a gyermekemet Pápakovácsiba viszem óvodába, ezért legyenek szívesek a 06-70-587-69-74 számon értesíteni, amikor elindulnak hozzánk.  
Nem tudom, hogy mivel rendszeres gyermekvédelmi támogatásban részesülök akkor is szükséges-e ez, és havi 15988 Ft-ot +10000 Ft-ot adtam fel februárban, most is és az elkövetkező hónapokban is feladom a 25000 Ft-ot. Nem lehetne csak akkor a szűkítés megcsinálni, ha a havi 25000 Ft nem érkezne be?  
Írtam egy levelet és abban közöltem, hogy egy jelzálogalapú hitelt indítottam el és abból szeretném az 50000 Ft befizetni, de még a hitelre sem jött válaszom.”*
- 2011. 06.07.- 2012. 12. 31. időszakra vonatkozóan a Leolvasások listája
- a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 2013. 07. 10. napján kelt, 816-67/2013. iktatószámú, a Veszprém Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervének címzett levele, amelyben bejelentette, hogy vízdíjhátralék miatt a szám alatti fogyasztási helyen az ivóvízdíj-szolgáltatás korlátozását tervezi. Mellékelték továbbá a levél elküldését igazoló RL 8501 003 087 888 6 küldeményazonosítójú tértivevény másolatát is, amely szerint a küldeményt 2013. 07. 12-én vették át.
- 2014. 12. 25-én kelt aktuális folyószámla egyenleg (tartalma: lásd fent)
- 2015. 06. 29-én kelt fizetési felszólító, amelyben felhívja a kérelmező figyelmét a részletfizetési lehetőségre.  
*„Részletfizetés:  
Amennyiben hátralékát nem tudja egy összegben kiegyenlíteni, úgy Önnek lehetősége van részletfizetést kérni. Ezt személyesen a Vízmű ügyfélszolgálatán teheti meg a fennálló tartozás 60 %-ának pénztárunkban történő befizetése mellett.*

Ügyfélszolgálaton személyesen intézhető.

Nem kérhet részletet az a Felhasználó:

- o aki már korábban részletfizetési lehetőséget kapott, és azt maradéktalanul nem teljesítette,
- o akinek egy éven belül már volt részletfizetése.”

A levélben tájékoztatja a védendő felhasználókkal kapcsolatos rendelkezésekről

„Védendő felhasználók

A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvényben és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendeletben foglalt szabályokat alkalmazza a védendő felhasználókra.

A Szolgáltató a szociálisan rászoruló természetes személytől nem kér igazolást, elegendő, ha írásban nyilatkozik erről, vagy az ügyfélszolgálaton személyesen bejelenti.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy indokolt esetben a kedvezmények biztosítása előtt a törvény szerinti igazolást bekérje a Felhasználótól.

Jelezze, ha szociálisan rászoruló Felhasználóként részletfizetést, vagy fizetési haladékot kér.”

Tájékoztatja a kérelmezőt arról is, hogy a számlák kiegyenlítéséig további késedelmi kamatot számítanak fel, korlátozzák a víz-szolgáltatást, a követelést átadják a követeléskezelőnek, vagy peres útra terelik, az intézkedés miatt felmerülő többletköltségeket a felhasználóra terhelik.

- 2012. 12. 25-én kelt Aktuális folyószámla egyenleg és 2013. 12. 30-án kelt fizetési felszólító, továbbá az RL 8501 003 106 411 2 küldeményazonosítójú belföldi tértivevény, amely szerint a küldeményt Feczus Attila Jánosné meghatalmazottja 2014. 01. 29-én vette át.
- A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 2013. 10. 02-án kelt, a kérelmezőnek küldött fizetési felszólítás tárgyú levele, amely szerint

„Nyilvántartásunk szerint Önnek az alábbi vízdíjhátraléka áll fenn:

Sorszám	Időszak év/hó	Összeg Ft
1.	2011/10	28.458,-
2.	2012. évi	53.596,-
3.	2013/02	17.548,-
4.	2013/04	7.653,-
5.	2013/06	13.701,-
6.	2013/08	14.308,-

Számlák összesen: 135.264 Ft

Késedelmi kamat: 32.442 Ft

Felszólítás költsége: 47.910 Ft

Egyéb költség: 38.789 Ft

Fizetendő összeg: 254.405 Ft

...

Amennyiben a fenti vízdíjhátralékot haladéktalanul nem egyenlíti ki, úgy az alábbi intézkedésre számíton:

1. A számlák kiegyenlítéséig további késedelmi kamatot számítunk fel.
2. A vízszolgáltatást időszakosan szüneteltetjük.
3. Az intézkedések okozta többletköltséget Önre áthárítjuk.
4. Követelésünkkel bírósághoz fordulunk.”

Az RL 8501 003 105 335 2 küldeményazonosítójú tértivevény tanúsága szerint a küldeményt 2013. 10. 04-én vették át.

- 2012. 12. 25-én kelt Aktuális folyószámla egyenleg és a 2013. 06. hónapban kelt (a nap a fénymásolaton takarásban van) fizetési felszólító, továbbá az RL 8501 003 087 139 3 küldeményazonosítójú tértivevény, amelynek tanúsága szerint a küldeményt 2013. július 15-én vette át



A Fizetési felszólítóban a Szolgáltató tájékoztatja Kérelmezőt, hogy fizetési hátraléka (vízdíj, késedelmi kamat, pótdíj a csatolt egyenleg szerint szerepel a nyilvántartásukban.

Tájékoztatást ad a részletfizetési lehetőségről, továbbá arról, hogy a felszólítással egyidejűleg az illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet megkeresik.

- A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 2012. szeptember 27-én kelt, a kérelmezőnek küldött fizetési felszólítás tárgyú levele (tartalma: lásd fent), továbbá az RL 8501 002 678 847 0 küldeményazonosítójú tértivevény, amelynek tanúsága szerint a küldeményt 2012. 10. 01-jén vették át.
- 2011. 12. 25-én kelt Hátralék kimutatás, 2012. 06. 29-én kelt felszólítás, amely szerint

*„...Amennyiben elfogadott hátralékát (vízdíj, késedelmi kamat, pótdíj) 8 napon belül a mellékelt csekken nem egyenlíti ki:*

- o *a számlák kiegyenlítéséig további késedelmi kamatot számítunk fel,*
- o *a vízszolgáltatást időszakosan szüneteltetjük,*
- o *követelésünkkel bírósághoz fordulunk, jogerős végzés birtokában végrehajtást kérünk.*

*Az intézkedések miatt felmerülő többletköltségek Önt terhelik.”*

Az RL 8501 002 678 089 6 küldeményazonosítójú tértivevény, amely szerint a küldeményt 2012. 07. 17-én vették át.

- 2010. 12. 25-én kelt Hátralék, 2012. 01. 02-án kelt felszólítás, továbbá az RL 8501 002 397 797 4 küldeményazonosítójú tértivevény, amelynek tanúsága szerint a küldeményt 2012. 01. 27-én vették át.
- 2010. 12. 25-én kelt Hátralék, a 2011. 07. 01-én kelt felszólítás, továbbá az RL 8501 002 367 104 9 küldeményazonosítójú tértivevény, amelynek tanúsága szerint a küldeményt 2011. 07. 18-án vették át.
- a 17467 sorszámú, 2015. 07. 02-án kelt Vízmérőóra-cseréről, szerelésről jelentés
- Leolvasások listája:2011. 06. 07- 2015. 07. 02. időszakra (tartalma: lásd fent)
- 2015. július 27-én kelt, a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-nek címzett levele, amely szerint

*„2015. júliusában kiküldték az elszámolásukat, amivel nem értek egyet. Mivel nem tudom, hogy a számlatartozás értéke mért növekszik állandóan, amikor a csekkek fel vannak adva, amiket küldenek a kéthavi számla alján a hátralék 200.000 Ft. Most meg, amit kiküldtek az meg már 355.553 Ft.*

*A vízóra cserénél is többlet fizetésem volt, azt sem számolták el sehol sem, mivel a vízórát 410 m3-rel vették le és 439 m3 számláztak ki előtte. 29 m3 vízdíj költségemet hová számolták el?? Nem tudom, hogy hogyan lehet ekkora különbség a számláknál és hová számolták el azt a pénzt is amit befizettem.*

*92.054 Ft miatt korlátozták a vizet!!! 2013. márciusában!!!*

*Akkor 308 m3-en állt.*

*2015. júniusában 410 m3 volt, amikor lecserélték!*

*A befizetett szálák hol vannak elszámolva!? Vagy azzal is növekszik a hátralék és nem csökken!?*

*Panaszommal a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fogok fordulni!”*

- A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 803-58/2015. iktatószámú, 2015. augusztus 05-én kelt, Bejelentőnek küldött tájékoztatását (tartalma: lásd fent)

A Hatóság a VEO/001/00937-0005/2015. ügyszámú, 2015. december 18. napján kelt végzésében az alábbiak tekintetében adatszolgáltatásra hívta fel a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-t

1.

Kérem a T. Címet, szíveskedjen megküldeni a felhasználási helyen történt víziközmű-szolgáltatás korlátozásának alapját képező lejárt fizetési határidejű számlák másolatait.

2.

Kérem a T. Címet, nyilatkozzon arról, hogy \_\_\_\_\_ kérte-e védendő felhasználóként a nyilvántartásba vételét. Amennyiben igen, kérem, nyilatkozzon arról, mikor vette nyilvántartásba kérelmezőt, illetve a felhasználó a kedvezmények melyik körére jogosult.

A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 2015. december 28-án kelt nyilatkozata 2016. január 4-én érkezett a Hatósághoz.

„A Pápai Vízmű Zrt.-hez 2015. december 21-én érkezett levelükre az alábbiakat nyilatkozzuk:

1./

A \_\_\_\_\_ felhasználási helyre 15 db ki nem egyenlített számlát tartunk nyilván:

Időszak	Számla értéke	Fizetési határidő
2011/04	4.380	2011.05.23.
2011/06	18.963	2011.07.25.
2011/10	28.458	2011.11.28.
2012/02	15.899	2012.03.26.
2012/04	15.899	2012.05.25.
2012/06	15.899	2012.07.25.
2012/12	5.899	2013.01.25.
2013/02	17.548	2013.03.22
2013/04	7.653	2013.05.24
2013/06	13.701	2013.07.26.
2013/08	14.308	2013.09.27.
2014/04	3.844	2014.05.26
2014/06	10.350	2014.07.25.
2014/08	10.350	2014.09.26.
2015/10	3.426	2015.11.27
Összesen:	<b>186.577</b>	

Nyilatkozatunkhoz csatoljuk a 15 db Számla másolatot 1. sz. Mellékletként  
nem kérte védendő felhasználóként nyilvántartásba vételét.”

Nyilatkozatának alátámasztására az alábbi dokumentumokat küldték:

- 035984/1-04 sorszámú, 2011. 04. 30-án kelt számla a 2011.03.01-04.30. elszámolási időszakra vonatkozóan,
- 059956/1-06 sorszámú, 2011. 06. 30-án kelt számla, a 2011. 05. 01. – 06. 30. elszámolási időszakra vonatkozóan,
- 108330/1-10 sorszámú, 2011. 10. 31-én kelt számla, a 2011. 09. 01. – 10. 31. elszámolási időszakra vonatkozóan,
- 012299/12-02 sorszámú, 2012. 02. 29-én kelt számla a 2012. 01. 01. – 02. 29. elszámolási időszakra vonatkozóan,
- 036224/12-04 sorszámú, 2012. 04. 30-án kelt számla, a 2012. 03. 01-04.30. elszámolási időszakra vonatkozóan
- a 060193/12-06 sorszámú, 2012. 06. 30-án kelt számla, a 2012. 05. 01-06. 30. elszámolási időszakra vonatkozóan
- a 134003/12-12 sorszámú, 2012. 12. 31-én kelt számla, a 2012. 11. 01. – 12. 31. elszámolási időszakra vonatkozóan

- a 012568/13-02 sorszámú, 2013. 02. 28-án kelt számla, a 2013. 01. 01-02.08 elszámolási időszakra vonatkozóan
- a 036676/13-04 sorszámú, 2013. 04. 30-án kelt számla, a 2013. 02. 09 – 03. 04. elszámolási időszakra vonatkozóan
- a 061067/13-06 sorszámú, 2013. 06. 30-án kelt számla, a 2013. 03. 05 – 06. 30. elszámolási időszakra vonatkozóan
- a 086176/13-08 sorszámú, 2013. 08. 31-én kelt számla, a 2013. 07. 01- 08. 31. elszámolási időszakra vonatkozóan
- a 036265/14-04 sorszámú, 2014. 04. 30-án kelt számla, a 2014. 03. 01 – 04. 30 elszámolási időszakra vonatkozóan
- a 060094/14-06 sorszámú, 2014. 06. 30-án kelt elszámoló számla a 2014. 05. 01-06.30 elszámolási időszakra vonatkozóan
- a 083999/14-08 sorszámú, 2014. 08. 31-én kelt elszámoló számla a 2014. 07. 01-08. 31. elszámolási időszakra vonatkozóan
- a 109090/15-10 sorszámú, 2015. 10. 31-én kelt elszámoló számla a 2015. 09. 01-2015. 10. 31. elszámolási időszakra vonatkozóan

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) 47. § (2) Az üzletszabályzat tartalmazza a víziközmű-szolgáltató által a felhasználók részére nyújtott víziközmű-szolgáltatások általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételeit.

Vksztv. 52. § (1) Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul.

Vksztv. 58. § (1) A víziközmű-szolgáltató a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,

(3) A víziközmű-szolgáltató az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult az (1) bekezdés szerinti intézkedések megtételére:

a) a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett vagy az 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint ha az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,

b) a lakossági felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés a víziközmű-szolgáltatóval nem vezetett eredményre, vagy az (1) bekezdés d) pontjának alkalmazásában egyeztek meg,

c) a víziközmű-szolgáltató a felhasználót az (1) bekezdésben meghatározott következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére a (4) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint

d) a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet a (4) bekezdésben foglaltak szerint értesítette.

(4) A lakossági felhasználó (3) bekezdés c) pontja szerinti első felszólítása postai vagy a lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb – a felhasználó előzetes hozzájárulása esetén elektronikus – módon, a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítása tértivevényes levélben történik. Az illetékes népegészségügyi szervet a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

(9) A víziközmű-szolgáltató az e §-ban foglalt tevékenységei körében felmerülő költségeit – a (6) bekezdésben foglalt kivétellel – azzal a felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni, akivel szemben fennálló közszolgáltatási szerződése körében azok felmerültek.

Vksztv. 58/A. § (1) A védendő felhasználók a védelemre jogosító, jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő felhasználóként részesülhetnek a víziközmű-szolgáltató által nyújtott, jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben.

(2) Az a felhasználó, aki a fogyatékkal élő és a szociálisan rászoruló felhasználók nyilvántartásában egyidejűleg szerepel, jogosult igénybe venni a védendő felhasználókat megillető valamennyi kedvezményt.

(3) A védendő felhasználói körbe tartozás igazolásának módját, valamint a kedvezményeket és azok igénybevételének feltételeit, továbbá a különleges bánásmódra vonatkozó részletes szabályokat a Kormány rendeletben állapítja meg.

Vksztv. 58/B. § A szociálisan rászoruló felhasználó különösen az alábbi kedvezmények igénybevételére jogosult:

- a) részletfizetés,
- b) fizetési haladék.

Vksztv. 61/A. § (1) A víziközmű-szolgáltató a védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása érdekében, az egyes felhasználási helyeken víziközmű-szolgáltatási szerződéssel rendelkező védendő felhasználókról nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy a felhasználó a kedvezmények melyik körére jogosult.

(2) A nyilvántartásba történő felvételt a felhasználónak kell kérnie. A kérelemben meg kell jelölnie, hogy az e törvényben és a felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott különleges bánásmód vagy kedvezmények közül melyek illetik meg, és azokból melyekre tart igényt. A kérelemhez csatolnia kell a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló – a (4) bekezdésben, valamint az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott – iratokat.

Vksztv. 63. § (1) A víziközmű-szolgáltatás díját alapdíjból és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kell megállapítani.

A 2012. 07. 01. – 2013. 03. 01. hatályos a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetéséről szóló 38/1995. (IV. 5.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 38/1995. Korm. rendelet) 8. § (1) A szolgáltatásért a fogyasztónak külön jogszabály szerinti díjat kell fizetnie, kivéve, ha a szolgáltatóval ennél alacsonyabb díj alkalmazásában állapodott meg.

(2) A szolgáltató a szolgáltatás díjáról szolgáltatási helyenként és időszakonként — az általános forgalmi adóról szóló törvény előírásainak, illetőleg az árjogszabályoknak megfelelő — számlát bocsát ki, melyet a fogyasztó a szerződésben meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

(3) A fogyasztó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya.

38/1995. Korm. r. 17. § (3) Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet a bekötési vízmérő szerinti fogyasztó köteles megfizetni a szolgáltatónak; a szolgáltatót pedig tájékoztatja az épületen belüli belső elszámolás módjáról.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 59. § (1) A víziközmű-szolgáltatásért a felhasználónak a Vksztv. és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti díjat kell fizetnie.

(2) A díjfizetés alapja a hiteles fogyasztásmérőn mért és a víziközmű-szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában az e rendeletben, illetve az üzletszabályzatban foglaltak szerint megállapított mennyiség.

(3) A víziközmű-szolgáltatás alapdíját az a felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhoz első napján az adott felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatóval közszolgáltatási jogviszonyban állt.

Korm. rendelet 59. § (1) A víziközmű-szolgáltatásért a felhasználónak a Vksztv. és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti díjat kell fizetnie.

(2) A díjfizetés alapja a hiteles fogyasztásmérőn mért és a víziközmű-szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában az e rendeletben, illetve az üzletszabályzatban foglaltak szerint megállapított mennyiség.

Korm. rendelet 61. § (2) A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a felhasználó kérésére negyedévente – a felhasználó (3) bekezdésben foglalt értesítése mellett – köteles a fogyasztásmérő leolvasására.

Korm. rendelet 62. § (1) A víziközmű-szolgáltatás elszámolásának alapjául szolgáló vízmennyiséget hiteles és víziközmű-szolgáltató vagy megbízott vállalkozója által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni.

Korm. rendelet 65. § (1) A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként a leolvasott fogyasztási adatok szerint legalább évente egy alkalommal elszámoló számlát bocsát ki.

(2) A víziközmű-szolgáltató az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki.

(4) A részszámlában elszámolt fogyasztás alapja – ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg – az előző elszámolt 12 hónap átlagfogyasztásából a részszámlában elszámolt időszak terjedelmére számított mennyiség, ennek hiányában a 8. melléklet szerint megállapított átlány mennyiség.

(7) A számlát a felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

(8) Ha a felhasználó a szolgáltatási díjat nem fizeti meg, a mulasztásnak a Vksztv. 58. §-ában meghatározott következményeire a víziközmű-szolgáltató a felhasználó figyelmét írásban felhívja. A felhívás felhasználó részére történő kézbesítése és a Vksztv. 58. §-ában meghatározott intézkedés alkalmazása között legalább 8 napnak el kell telnie.

(11) Az elszámoláshoz további részletszabályokat a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata megállapíthat.

(12) Ha az (1) bekezdésben meghatározott elszámolást követően a felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget a víziközmű-szolgáltató a felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5000 forintot meghaladja, a felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz kifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.

Korm. rendelet 72. § (1) A víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a víziközmű-szolgáltató a lakossági felhasználót előre értesítette. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 8 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a lakossági felhasználóval szemben fennálló teljes követelést, jogcímenként, összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

(2) Lakossági felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetében a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításáról közterületi vízkivételi helyen vagy egyéb módon gondoskodni kell.

(3) A közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző írásbeli jognyilatkozat akkor tekinthető közöltnek, ha azt a címzettnek vagy az átvételre jogosult más személynek törtévény-szolgáltatással feladott küldeményként vagy egyéb igazolható módon kézbesítik.

(5) A lakossági felhasználó – ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart – közüzemi díjtarozásának, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj rendezését a víziközmű-szolgáltató felé igazolni köteles. A víziközmű-szolgáltató ezen igazolás közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja.

Korm. rendelet 88/C. § (1) A szociálisan rászoruló 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. Erre a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét a fizetési felszólításban fel kell hívni, egyúttal tájékoztatni kell a szociálisan rászorulót a részletfizetés, illetve a fizetési haladék leghosszabb igénybe vehető időtartamáról és a tervezett fizetési ütemezésről. A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni.

(2) Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló felhasználót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt igénybe vett víziközmű-szolgáltatás díját és a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét a víziközmű-szolgáltató által méltányosan megállapított, (1) bekezdés szerinti határidőben és ütemezésben kiegyenlíti.

(3) Ha a szociálisan rászoruló felhasználó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a víziközmű-szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

Értelmező rendelkezések:

Vksztv. 2. § E törvény alkalmazásában:

2. bekötési vízmérő: a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő,

5. felhasználási hely: az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi,

6. felhasználó: a víziközmű-szolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében vagy a 31/A. § (1) bekezdésében meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa,

9. házi ivóvízhálózat: a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna),

15. lakossági felhasználó: az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet,

24. víziközmű-szolgáltatás: a közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is, mely tevékenységek által megnyilvánuló szolgáltatások közül az egyiket, vagy mindkettőt a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére közszolgáltatási jogviszony keretében nyújtja (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok),

29. védendő felhasználó: az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt,

31. gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet,

Korm. r. 1. § E rendelet alkalmazásában:

1. alapidj: a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;

12. fogyasztásmérő: a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:

a) ivóvízmérő: a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:

13. fogyasztással arányos díj: 1 m<sup>3</sup> szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;

13a. gazdálkodó szervezet: a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet;

36. szolgáltatási díj: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vszktv.) szerint fizetendő díj;

44. víziközmű-szolgáltató: az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott;

A Pápai Víz—és Csatornamű Zrt. a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott – Üzletszabályzata

#### 4.2. A Szolgáltató szerződéses kötelezettségei

Évente legalább egy alkalommal a Szolgáltató leolvassa a vízmérőket. A vízmérő olvasás alapján elszámoló számla készül.

#### 4.3. A Felhasználó szerződéses kötelezettségei

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást a mindenkor megállapított, ÁFA - val növelt díjjal - késedelmes fizetés esetén késedelmi kamattal együtt – megtéríti. A számla kézhezvételétől számított 30 napon belül kifogással élhet.

A díjfizetés alapja a szolgáltatási ponton elhelyezett bekötési vízmérőn mért vízmennyiség., vagy a Vksztv. 52.§ (2a) feltételei alapján a Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött megállapodásban foglaltak szerint a mellékvízmérőn mért fogyasztás.

4.5. A víziközmű szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása és annak visszaállítása Vksztv. 58. § (1) A víziközmű-szolgáltató – a létfenntartás, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett – a fővárosi és a megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala járási (fővárosi kerületi) intézetének (a továbbiakban: járási népegészségügyi intézet) hozzájárulásával:

b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,

(3) A víziközmű-szolgáltató az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult az (1) bekezdés szerinti intézkedések megtételére:

a) a lakossági Felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,

b) a lakossági Felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés a víziközmű-szolgáltatóval nem vezetett eredményre, vagy az (1) bekezdés d) pontjának alkalmazásában egyeztek meg,

c) a víziközmű-szolgáltató a Felhasználót az (1) bekezdésben meghatározott következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére a (4) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és az első felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint

d) a felhasználási hely fekvése szerint illetékes járási népegészségügyi intézetet a (4)

bekezdésben foglaltak szerint értesítette.

(4) A lakossági Felhasználó (3) bekezdés c) pontja szerinti első felszólítása postai vagy a lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb – a felhasználó előzetes hozzájárulása esetén elektronikus – módon, a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítása tértivevényes levélben történik. A járási népegészségügyi intézetet a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

(5) A létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást a víziközmű-szolgáltató a kormányrendeletben meghatározottak szerint biztosítja.

(9) A víziközmű-szolgáltató az e §-ban foglalt tevékenységei körében felmerülő költségeit – a (6) bekezdésben foglalt kivétellel – azzal a Felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni, akivel szemben fennálló közszolgáltatási szerződése körében azok felmerültek.

## 7. ELSZÁMOLÁS

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként időszakonként számlát bocsát ki. A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hitelesített ivóvízmérővel kell mérni.

A Vízmű a számlázás során a kéttényező díjrendszert alkalmazza. A számlán szereplő fizetendő összeg – a fogyasztástól független – fix összegű havi rendelkezésre állási alapdíjból és a fogyasztással arányos köbméterenkénti vízfogyasztási és/vagy csatorna-használati változó díjkból tevődik össze.

Az alapdíj mértékét a fogyasztásmérő átmérője határozza meg.

Az alapdíj a számlázással és a vízmérők cseréjével kapcsolatos állandó költségek részleges fedezetéül szolgál. Az állandó költségek nem függenek a vízfogyasztás mennyiségétől. Az alapdíj nem a szolgáltatott ivóvíz díján felül, hanem annak részeként kerül megállapításra.

### 7.1. A díjszámítás alapja

Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul.,

### 7.5. Számlakészítés

A számlák sorszámmal ellátott szigorú számadású nyomtatványok. Módosításuk, törlésük csak újabb számla kibocsátásával történhet.



A számlák számítógéppel készülnek, ezért szigorú számadásukat a sorszámok naprakész, pontos vezetésével, a sorszámok hézagmentes felhasználásával kell biztosítani.

#### 7.6. A számlakészítés gyakorisága

b) A lakossági Felhasználók kéthavonta kapnak számlát. Évente október hónapban a leolvasott érték alapján elszámoló számla készül. A többi hónapban az előző évi átlagfogyasztás mennyisége alapján átlagszámlákat kapnak a lakossági Felhasználók. Az átlagfogyasztás módosítása bármikor kérhető a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, írásban (levél, fax, e-mail), telefonon.

### 8. SZÁMLAFIZETÉS, HATÁRIDŐK

A víziközmű szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként állítja ki a számlákat, amelyek fizetési határideje a számla keltezésétől számított 15 nap.

#### 8.3. Késedelmes fizetés

A Szolgáltató a Felhasználó tartozása esetén fizetési felszólítást küld. A fizetési felszólító költségét a Szolgáltató a Felhasználóra terheli.

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál., amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja. A Szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a Felhasználót értesíteni.

Amennyiben a számlareklamáció jogosnak bizonyult a Szolgáltató köteles a számlát módosítani és amennyiben ezt már a Felhasználó kiegyenlítette a befolyt összeget és annak befizetési napjától a visszafizetésig terjedő időszakra járó törvényes mértékű késedelmi kamatát a Felhasználónak visszatéríteni.

Amennyiben a Felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, a Szolgáltató jogszabályban és/vagy a szerződésben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidő. A késedelmi kamat a fogyasztói egyenlegközlőn jelenik meg.

#### 8.4. Hátralékok behajtása

Amennyiben a Felhasználó a fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, a Szolgáltató írásban felhívja figyelmét hátralékának rendezésére.

Ha a figyelemfelhívás eredménytelen a Szolgáltató tértivevényes felszólító levelet küld a Felhasználónak. A felszólító levélben felhívja a Felhasználó figyelmét a fizetési határidő betartására, és figyelmezteti a jogkövetkezményekre a fizetés elmaradása esetén.

Ha a Felhasználó fizetési kötelezettségét ezután sem teljesíti, a Szolgáltató közvetlenül vagy jogi képviselőjén keresztül fizetési meghagyást vagy peres eljárást kezdeményez, továbbá korlátozza az ivóvíz használatot a felhasználási helyen.

Amennyiben a Felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató kintlévőségeit átadhatja követeléskezelő cégnek, vagy faktorálhatja.

A Szolgáltató átadás előtt a Felhasználót tértivevényes levélben értesíti, hogy amennyiben a fennálló tartozását 8 munkanapon belül nem teljesíti, a követelését átadja behajtásra.

Az összes felmerülő költség a Felhasználót terheli.

Amennyiben a Szolgáltató ügyfélkörébe tartozó partnernél tesznek közzé csőd-, felszámolási-, vagy végelszámolási hirdetményt, úgy a Szolgáltató jogosult hitelezési igényét érvényesíteni, illetve közületi Felhasználó tartozása esetében felszámolási eljárást kezdeményezni.

### 8.5. Részletfizetés

A Felhasználó kérésére a tartozás rendezésére részletfizetési megállapodást (28. sz. nyomtatvány) lehet kötni. A megállapodás csak személyesen köthető a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában.

Nem kérhet részletfizetést az a Felhasználó, akinek:

- korábban már volt, és az utolsó befizetett részlete 1 éven belül járt le,
- a megelőző 2 évben kötött részletfizetési megállapodást nem tartotta be.

Részletfizetési megállapodás tartalma:

a) Ha a hátralékkal rendelkező Felhasználó a fennálló tartozás 60 %-át a pénztárba befizeti és havi befizetéssel maximum 6 részletben vállalja a hátralék kiegyenlítését, továbbá az aktuális vízdíjszámla rendezését - Részletfizetési Megállapodást kötnek a Felek.

A megállapodás ideje alatt – amennyiben a Felhasználó a részletfizetésben vállaltakat határidőre teljesíti – a Vízmű a felhasználási helyen:

- nem korlátozza a vízfogyasztását,
- a korábban fogantatott vízkorlátozást megszünteti,
- további késedelmi kamatot a részletfizetés ideje alatt nem számít fel,
- új peres eljárást illetve végrehajtást nem kezdeményez,
- a folyamatban lévő peres eljárást illetve végrehajtást szünetelteti.

b) Ha a hátralékkal rendelkező Felhasználó a fennálló tartozás 60 %-át nem, de legalább 25 %-át pénztárba befizeti és havi teljesítéssel maximum 6 egyenlő részletben vállalja a hátraléka kiegyenlítését, továbbá az aktuális vízdíjszámla befizetését – Korlátozott Részletfizetési Megállapodást kötnek a Felek.

A megállapodás ideje alatt – amennyiben a Felhasználó a korlátozott részletfizetésben vállaltakat határidőre teljesíti – a Vízmű a felhasználási helyen:

- új vízkorlátozást nem kezdeményez,
- a meglévő vízkorlátozást akkor szünteti meg, ha a befizetés a hátralék 60 %-át eléri, - további késedelmi kamatot a részletfizetés ideje alatt nem számít fel,
- új peres, illetve végrehajtási eljárást nem kezdeményez,
- a folyamatban lévő peres, illetve végrehajtási eljárást szünetelteti.

c) Ha a hátralékos Felhasználó befizetése nem éri el a fennálló tartozás 25 %-át vagy 6 hónapon túli részletekben vállalja hátraléka kiegyenlítését, vagy nem vállalja az aktuális vízdíjszámla határidőre történő befizetését - részletfizetési megállapodás nem jön létre.

Amennyiben a Felhasználó a megállapodásban vállalt befizetés akár egyetlen részletét is elmulasztja, vagy nem határidőre fizet, a részletfizetés megszűnik és a teljes tartozás esedékessé válik.

### 8.6. A védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvényben és a víziközműszolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013.(II.27.) Korm. rendeletben foglalt szabályokat alkalmazza a védendő felhasználókra, a következő kiegészítéssel:

A Szolgáltató a szociálisan rászoruló Felhasználó természetes személytől nem kér igazolást, elegendő, ha írásban nyilatkozik erről, illetve az Ügyfélszolgálaton személyesen bejelenti és megjelöli milyen részletfizetést vállal, vagy fizetési haladékot kér. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy indokolt esetben a kedvezmények biztosítása előtt a törvény szerinti igazolást bekérje a Felhasználótól.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 3. § (2) Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt (a továbbiakban: Fgytv.) kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

(3) A felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fttv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

(4) A (2) és a (3) bekezdésben említett rendelkezések az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére, vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Fgytv. 47. § (1) Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek – így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny – figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását, i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

(4) Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

(5) Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A Hatóság kérelmező és a Pápai Vízi- és Csatornamű Zrt. víziközmű-szolgáltató által rendelkezésre bocsátott nyilatkozatok és bizonyítékok alapján az alábbi tényállást állapította meg.

A Hatóság a kérelem elbírálása során azt vizsgálta, hogy a Pápai Vízi- és Csatornamű Zrt. az elszámolás, számlázás és mérés, továbbá a víziközmű-szolgáltatás korlátozása során betartotta-e a hatályos jogszabályi rendelkezésekben, és a szolgáltató Üzletszabályzatában foglaltakat.

A Vksztv. 3. § (2) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság a víziközmű-szolgáltató elszámolása, számlázása jogszerűségének vizsgálatára 2012. 07. 15. napjától rendelkezik hatáskörrel.

A 2015. 07. 01-jén leszerelt 062051 gyári számú bekötési fogyasztásmérő és a felszerelt 520000241 gyári számú bekötési fogyasztásmérő érvényes hitelesítéssel rendelkezett, jöghatással járó mérésre alkalmas volt.

A Hatóság megállapította, hogy a Pápai Vízi- és Csatornamű Zrt. a víziközmű-szolgáltatás alapdíjáról, az előző éves fogyasztásnak megfelelő díjról a felhasználási helyre vonatkozóan részszámlákat, továbbá a fogyasztásmérő leolvasásokat követően, a hitelesített bekötési vízmérő fogyasztási adatain alapuló elszámoló számlákat állított ki.

A 2013. 06. 12. – 2013. 08. 31. elszámolási időszakra vonatkozóan a szolgáltató 337-373 m<sup>3</sup> becsléssel megállapított mérőállásra készítette el az elszámoló számlákat.

A 2013. 10. 08-án történt leolvasásnál a bekötési vízmérő 354 m<sup>3</sup> értéket mutatott.

A két érték közötti különbség -19 m<sup>3</sup>-t a Pápai Vízi- és Csatornamű Zrt. a 110573/13-10 sorszámú számlában jóváírta.

A 2013. 10. 08. - 2013. 12. 31. elszámolási időszakra vonatkozóan a Pápai Vízi- és Csatornamű Zrt. 354 – 384 m<sup>3</sup> becsléssel megállapított mérőállásra készítette el az elszámoló számlákat.

A 2014. 01. 31-én történt leolvasásnál a vízmérő 369 m<sup>3</sup> értéket mutatott. A két érték közötti különbség -15 m<sup>3</sup>, amelyet a víziközmű-szolgáltató a 012430/14-02 sorszámú számlában jóváírt.

A 2014. 02. 01. - 2014. 08. 31. elszámolási időszakra vonatkozóan a szolgáltató 369 – 439 m<sup>3</sup> becsléssel megállapított mérőállásra készítette el az elszámoló számlákat.

A 2014. 10. 02-án történt leolvasásnál a vízmérő 410 m<sup>3</sup> értéket mutatott. A két érték közötti különbség -29 m<sup>3</sup>, amelyet a szolgáltató a 108248/14-10 sorszámú számlában jóváírt.

A 2014. 10. 03. – 2015. 06. 30. elszámolási időszakra vonatkozóan a Pápai Vízi- és Csatornamű Zrt. 410-459 m<sup>3</sup> becsléssel megállapított mérőállásra készítette el az elszámoló számlákat.

A 2015. 07. 01-jén történt vízmérő cserénél a kiszertelt, 062051 gyári számú bekötési vízmérő 410 m<sup>3</sup> értéket mutatott. A két érték közötti különbség – 49 m<sup>3</sup>, amelyet a Pápai Vízi- és Csatornamű Zrt. a 084678/15-08 sorszámú számlában jóváírt.

**A Hatóság fentiek alapján az elszámolás, számlázás és mérés tekintetében jogsértést nem tárt fel.**

A Pápai Vízi- és Csatornamű Zrt. a felhasználási hely vonatkozásában nyilvántartott lejárt fizetési határidejű díjhátralék követelés jogosságát igazolta. A díjhátralék lejárt határidejű tartozásból, továbbá a késedelmi kamataiból és a késedelmes fizetésből eredő költségekből áll.

A felhasználó fizetési kötelezettségét határidőre nem teljesítette, a szolgáltató felhívta a fogyasztó figyelmét a mulasztás következményeire, **ezért a víziközmű-szolgáltató jogszerűen számolt fel az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően a késedelmes fizetés által okozott költségekre, illetve a felszólítások költségeire díjat.**

A felhasználási helyen 2013. augusztus 10-én került sor az ivóvíz-szolgáltatás korlátozására, a vízóránál az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő saválló szűkítő elhelyezésével.

A Hatóság a szolgáltatás korlátozásával kapcsolatban a következőket állapította meg:

- ..... lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett;
- a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. a felhasználót a meghatározott következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére több, mint kétszer írásban felszólította;
- ..... fizetési kötelezettségét határidőben nem teljesítette, a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. a figyelmét a mulasztás következményeire az elszámolási számlák mellékleteiben, továbbá a fizetési felszólítóban felhívta (késedelmi kamat felszámítása vízszolgáltatás korlátozása, az intézkedések okozta többletköltség felhasználóra terhelése végrehajtási eljárás);
- a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. írásban a 2011. 07. 01-jén kelt, 2012. 01. 02-án kelt, 2012. 06. 29-én kelt, 2012. 09. 27-én kelt, 2012. 12. 30-án, 2013. 10. 02-án, 2013. 06. hó, 2015. 06. 29-én kelt fizetési felszólításokban felhívta ..... kérelmező figyelmét a szociálisan rászorulókat megillető részletfizetés, illetve fizetési haladék igénybevételének lehetőségéről.
- a szolgáltató tértivevényekkel igazolta a felszólítók elküldését a Hatóságnak.
- a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. a követelésük jogosságát a kiegyenlített számlák másolatának megküldésével igazolta.
- a részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés nem vezetett eredményre.
- a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. által 2013. február 7-én felajánlott részletfizetési kedvezményrel ..... nem élt, a megállapodásra befizetés nem történt, Kérelmező levélben tájékoztatta a szolgáltatót, hogy nem tud fizetni, ennek ellenére nem kérte a víziközmű-szolgáltatótól szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásba történő felvételét;
- ..... nem vállalta, hogy a részletfizetés igénybevételének időtartama alatt igénybe vett víziközmű-szolgáltatás díját és a tartozás részösszegeit a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. által megállapított határidőben és ütemezésben kiegyenlíti;
- a szolgáltatás korlátozását megelőzően a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. a Vksztv. 58. § (4) bekezdésében előírtaknak megfelelően több, mint 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően, a 2013. 07. 10. napján kelt, 816-67/2013. iktatószámú levelében a Veszprém Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervének bejelentette, hogy a vízdíjhátralék miatt a ..... szám alatti fogyasztási helyen az ivóvízdíj-szolgáltatás korlátozását tervezi. A levél elküldését – és 2013. 07. 12-én történt átvételét – az RL 8501 003 087 888 6 küldeményazonosítójú tértivevény másolatával igazolta a Hatóságnak.

A fentiek alapján a korlátozás alkalmazhatósága feltételei fennállásának megállapítása a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. részéről a Vszkt. 58. § (1) bekezdése alapján jogszerű volt.

**A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. azonban ..... lakossági felhasználót a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás korlátozásának időpontjáról előre nem értesítette, nem határozta meg azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a korlátozást végre kívánja hajtani, ezáltal megsértette a Korm. rendelet 72. § (1) bekezdését.**

A Hatóság az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltakat a következők szerint értékelte:

*A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:*

A jogsértés egy fogyasztót érintett bizonyítottan.

*A fogyasztók érdekei sérelmének köre:*

A szolgáltató a lakossági felhasználó esetében csak a jogszabályban meghatározott feltételek együttes fennállása esetén, a jogszabályban előírt előzetes értesítési kötelezettségének is eleget téve korlátozhatja a szolgáltatást.

Amennyiben e feltételektől a lakossági felhasználó hátrányára tér el, és vezet be korlátozó intézkedéseket, úgy sérti az érintett felhasználók szolgáltatás igénybevételéhez fűződő jogait, anyagi érdekeit. A szolgáltatás előzetes értesítés nélküli korlátozásával jelentős kényelmetlenséget okoz a fogyasztónak, akinek nincs lehetősége ezen súlyos szankcióra – amely a fogyasztó életvitelét nagyban befolyásolja – felkészülni.

Ezért a fentiek tekintetében fontos a szolgáltató körültekintő és megalapozott eljárása.

*A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:*

A Hatóság a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-t az idézett jogszabályi rendelkezés miatt még nem marasztalta el.

A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-nek az [www.e-beszamolo.kim.gov.hu](http://www.e-beszamolo.kim.gov.hu) oldalon közzétett 2014. évi beszámolójának kiegészítő melléklete alapján a vállalkozás tulajdonosi szerkezete:

A Pápai Vízmű Zrt. jelentős befolyással rendelkező tulajdonosa:

Pápa Város Önkormányzata, Pápa, Fő u. 12.

Szavazati jog aránya: 50,03 %

Jelentős, 25% feletti tulajdonos:

Pápai Vízmű ZRT, Pápa, Vízmű u 2.

Szavazati jog arány: 32,03 %

Pápa környéki községi Önkormányzatok

Szavazati jog arány: 17,94 %

Ezen adatok értelmében a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (4) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével nem minősül kis- és középvállalkozásnak.

A jogsértés súlyát és ismételtségét figyelembe véve a Hatóság a rendelkező részben meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírság megfizetését rendelte el. Ez a szankció tekinthető indokoltnak a törvényben meghatározott cél elérése, azaz a fogyasztók érdekei védelmének tekintetében.

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékot és annak mértékét az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint a Ket. 132. § (1) bekezdés a) pontja és a (2)-(3) bekezdései alapján határozta meg a Hatóság.

A fizetési kedvezmény benyújtására vonatkozó tájékoztatás a Ket. 74. § (2)-(3) bekezdésén alapul.

A jogorvoslatról a Hatóság a Ket. 98-99. §-ai, az Fgytv. 48/A. §-a alapján, az illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29. § (2) bekezdése alapján, megfizetésének módjáról az Itv. 73. §-a alapján rendelkezett.

A Hatóság hatásköre az Fgytv. 45/A. §-án, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet 7. § (1)-(2) bekezdésén és a 8. § (1) bekezdésén, illetékessége a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 66/2015. (III.30.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén alapul.

Veszprém, 2016. február 19.

Takács Szabolcs kormány megbízott nevében és megbízásából



Kapják tértivevénnyel:

1. Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 8500 Pápa, Vízmű Zrt. 2.
- 2.
3. Irattár







VESZPRÉM MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

Ügyszám: VE/O001/00053-0003/2016.

Tárgy: Határozat módosítása

Ügyintéző: dr. Sipőczné Tóth Éva

Ügyfél:

Szerv. egység: Fogyasztóvédelmi Osztály

Pápai Vízf- és Csatornamű Zrt.  
8500 Pápa, Vízmű u. 2.

Modulszám: 1618F-00022

HATÁROZAT

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály (a továbbiakban: Hatóság) a **Pápai Vízf- és Csatornamű Zrt.** (székhelye: 8500 Pápa, Vízmű u. 2., adószáma: 11338110-2-19) **ügyében meghozott, VE/O001/00053-0001/2016. ügyszámú, 2016. február 19. napján kelt határozatát**

**m ó d o s í t j a,**

és a fogyasztóvédelmi bírság összegét

**50.000 Ft-ra (azaz ötvenezer forint)**

csökkenti.

A módosított bírságot a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Magyar Államkincstár 10032000-01494879 számú számlájára a mellékelt csekken, vagy átutalással a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül kell befizetni. **Az átutaláson jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő modulszámot,** továbbá a „Veszprém Megye” és „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget. Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt a Hatóság intézkedik. A be nem fizetett bírság behajtása adók módjára és azokkal egy sorban történik. Ha pénzbefizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részlegesen teljesítés esetén a hátraléokra kell megfizetni.

A határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Főigazgatójához címzett, de a Hatósághoz benyújtandó fellebbezésnek van helye. A fellebbezés illetéke a vitatott összeg minden megkezdett 10.000,-Ft-ja után 400,-Ft, de legalább 5.000,-Ft és legfeljebb 500.000,-Ft. Ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 5.000,-Ft. Az illetéket az iraton, illetékbélyegen kell leróni, vagy az ügyszám megjelölésével, a Veszprém Megyei Kormányhivatal 10048005-00299516-30006009 számú számlájára a fellebbezés benyújtásáig kell megfizetni. A fellebbezést a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság bírálja el, amely a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz. A fellebbezésnek a végrehajtásra halasztó hatálya van.

1

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
8200 Veszprém, Budapest u. 3-5.

Levelezési cím: 8210 Veszprém Pf. 2184

telefon: +36/88/550-510, e-mail: fogyved\_kdf\_veszprem@nfh.hu

A határozat ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezésben részletesen elő kell adni annak indokait. A fellebbezésben nem lehet olyan új tényre hivatkozni, amelyről az ügyfélnek a döntés meghozatala előtt tudomása volt.

## INDOKOLÁS

A Hatóság (felhasználási hely: felhasználó azonosító: 10213821) 2015. szeptember 3-án benyújtott kérelme alapján indult eljárásban, a VE/O001/00053-0001/2016. ügyszámú, 2016. február 19. napján kelt határozatban a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt-t a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás korlátozására vonatkozó jogszabályi előírások megsértése miatt 100.000 Ft fogyasztóvédelmi bírsággal sújtotta.

A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. – a döntés közlésétől számított tizenöt napon belül – 2016. március 1-jén fellebbezést terjesztett elő a Hatóságnál.

A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. a fellebbezésében kifejtette, hogy a Hatóság a vállalkozás minden lépését tüzetesen megvizsgálta a hatályos jogszabályi rendelkezések, továbbá az üzletszabályzatban foglaltak alapján, és a rengeteg intézkedésben egyetlen hibát talált. A fellebbezésben vitatták a határozat jogalapját, és hivatkoztak a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 72. § (1) bekezdésére. Kifogásolták, hogy az idézett rendelkezést, amelynek értelmében „lakossági felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv hozzájárulásával kezdeményezhető.” – nem sértették meg.

A Hatóság a fellebbezéssel kapcsolatban kiemeli, hogy a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. állításával szemben megvalósult a jogsértés, mert a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.

lakossági felhasználót a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás korlátozásának időpontjáról előre nem értesítette, nem határozta meg azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a korlátozást végre kívánja hajtani, ezzel megsértette a Korm. rendelet 72. § (1) bekezdését.

A Hatóság egyetértett azzal a fellebbezői megállapítással, hogy a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. nagyszámú vizsgált intézkedése jogszerű volt az ügyben az egy jogsértést kivéve, ezért a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 103. § (2) bekezdése alapján a VE/O001/00053-0001/2016. ügyszámú határozatát a rendelkező részben foglaltak szerint módosította, és - a jogsértés súlyát figyelembe véve – a fogyasztóvédelmi bírság összegét csökkentette, figyelemmel arra, hogy a fogyasztói tájékoztatással kapcsolatos jogsértés fennáll.

A Hatóság megállapította, hogy az ügyben nincs ellenérdekű ügyfél, tekintettel arra, hogy jogát, vagy jogos érdekét a fogyasztóvédelmi bírság összegének csökkentése nem érinti.

Tekintettel arra, hogy a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. a fellebbezés illetékét nem fizette meg, ezért a Hatóság az illeték visszatérítéséről nem döntött.

2

A jogorvoslatról a Hatóság a Ket. 98-99. §-ai, az Fgytv. 48/A. §-a alapján, az illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29. § (2) bekezdése alapján, megfizetésének módjáról az Itv. 73. §-a alapján rendelkezett.

A Hatóság hatásköre az Fgytv. 45/A. §-án, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet 7. § (1)-(2) bekezdésén és a 8. § (1) bekezdésén, illetékessége a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 66/2015. (III.30.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén alapul.

Veszprém, 2016. március 7.

Takács Szabolcs kormány megbízott nevében és megbízásából



**dr. Káldi Zoltán**  
főosztályvezető

Kapják tértivevénnyel:

1. Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 8500 Pápa, Vízmű u. 2.
- 2.
3. Irattár

