



VESZPRÉM MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

VESZPRÉMI JÁRÁSI HIVATALA

**Ügyiratszám:** VE-09/01/00414-0010/2018      **Tárgy:** Fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést megállapító határozat

**Ügyintéző:** Kovács Mónika      **Ügyfél:** Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. (8500 Pápa, Vízmű u.2.)

**Telefon:** 88/550-470

**Határozatszám:** 1818F-00129

**H A T Á R O Z A T**

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatala Vezetőjének hatáskörében eljárva (felhasználási hely: ..... a továbbiakban: Kérelmező) által benyújtott kérelem alapján indult **VE-09/01/000414/2018.** ügyszámú eljárásban a **Pápai Víz – és Csatornamű Zrt.-t** (székhelye: 8500 Pápa, Vízmű u.2., adószáma: 11338110-2-19; a továbbiakban: Szolgáltató)

- I. **15.000 Ft, (azaz tizenötezer forint) fogyasztóvédelmi bírsággal sújtom, és ezen túlmenően a Szolgáltatót kötelezem,**
- II. **hogy a határozat véglegessé válásának napjától a felhasználási helyen a 2016. október 22-től 2017. május 25-ig terjedő időszakra vonatkozó fogyasztás mennyiségét a hibás mérésre vonatkozó jogszabályi és üzletszabályzati előírások szerint ismételten állapítsa meg, a tévesen kiállított számlát helyesbítse,**
- III. **hogy a fogyasztók szóbeli panaszáról a jogszabályi előírásoknak megfelelően jegyzőkönyvet vegyen fel,**
- IV. **hogy a panaszokkal kapcsolatos, írásba foglalt álláspontját és intézkedéseit a fogyasztóknak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül érdemben válaszolja meg, és intézkedjen annak közlése iránt, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz,**
- V. **a) fogyasztó panaszára adott válaszában a panasz elutasítása esetén tájékoztassa a fogyasztókat arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve**

MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI, FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS FOGLALKOZTATÁSI FŐOSZTÁLY  
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5., levelezési cím: 8210 Veszprém, Pf. 2184  
telefon: 88/550-510, e-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét,

b) a fogyasztó panaszára adott válaszában a panasz elutasítása esetén tájékoztassa a fogyasztókat arról, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

VI. hogy a felhasználói beadványokat az elévülési határidő végéig, visszakereshetően őrizze meg,

VII. ha a védendő felhasználók nyilvántartásában nem szereplő lakossági felhasználó díjtartozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a víziközmű-szolgáltató további 15 napon belül az írásbeli értesítés alkalmával egyidejűleg küldje meg a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételi kérelemként használható adatlapot.

A fenti kötelezettségének a Szolgáltató a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a Szolgáltatót arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Járási Hivatalt a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül értesítse.

A bírságot a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000 számú számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő modulszámot, továbbá a „Veszprém Megye” és a „Fogyasztóvédelmi bírság” szövegét.

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A Járási Hivatal eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

E határozat ellen a kézhezvételtől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatalhoz (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Veszprémi Járási Hivatalnál (8200 Veszprém,

Mindszenty J. u. 3-5.) benyújtandó, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye. A Pest Megyei Kormányhivatal a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben (a továbbiakban: Eüsztv.) meghatározott elektronikus úton köteles benyújtani a fellebbezést az elsőfokú közigazgatási határozatot hozó szervnél. Az elsőfokú hatóság KRID száma: 222233760 Hivatali kapu rövid név: VEMKHFOGY (Eüsztv. szerinti elérhetőség)

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag azzal közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezést indokolni kell. A fellebbezésben csak olyan új tényre lehet hivatkozni, amelyről az elsőfokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső okból nem hivatkozott.

Az elkészített fellebbezést, a fellebbezésre nem jogosulttól származó fellebbezést, az önálló fellebbezéssel meg nem támadható végzés ellen irányuló fellebbezést, valamint az előző bekezdésben rögzítetteknek nem megfelelő fellebbezést az első fokú döntést hozó hatóság visszautasítja. A fellebbezés eljárási 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 ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással vagy külön igényelt készpénz-átutalási megbízás útján (csekk) kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107 számú számlára kell teljesíteni, amely összegnek a beadvány Hatósághoz érkezését követő legkésőbb 8. napon a számlán kell lennie.

## INDOKOLÁS

### 1. Eljárási cselekmények

Kérelmező 2018. július 16. napján elektronikus úton kérelmet nyújtott be a Veszprémi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztályára, amelyben a Pápai Vízmű Zrt. eljárását sérelmezte.

Kérelmező beadványában az alábbiakat adta elő:

*„Panasszal kívánok élni a Pápai Vízmű Zrt-vel szemben, annak jogszabály ellenes eljárásai miatt, amelyeket a 2016. októberi fogyasztás elszámoláskor, majd az egész 2016/2017-es elszámolási időszakban, és az azt követő, jelen elszámolási időszakban is folytatnak.*

*A történések kezdete 2016. július hónap első felére tehető, amikor a vízmű vízóra cserét végzett. A vízóra csatlakoztatását hibásan végezték el, mert a tömítés eresztett, szivárgott. Jelentős mennyiségű víz folyt el, amit velem akarnak kifizettetni. A számlázáskor rossz adatokat használnak, a számlák tartalma hiányos, az ügyfélfogadás színvonala minősíthetetlen, (vagy nagyon is minősíthető), adataimat jogtalanul használják fel, azok védelmét az ügyintézés során nem biztosítják. Személyes ügyintézés kísérleteim során személyemben sértenek meg, a fogyasztási hely ügymond ellenőrzése címén lakhelyemen zaklatnak, fenyegetnek. Amikor a cég felelős vezetőjéhez fordultam, - nem kívánván a szlengből vett kifejezéssel élni – ügyemmel érdemben nem foglalkoztak, de minden alkalommal megfenyegettek, hol vízkorlátozással, hol szerződés felmondással.*

Tekintettel arra, hogy a vita olyan szakaszába ért, aminek megoldása már külső fél beavatkozását igényli, fordulok Önökhöz.

A vízmű nem fordul közjegyzőhöz, hogy bíróság döntsön az ügyben, (addig is felajánlottam, hogy jelzáloggal terheljek meg az ingatlant), így jogi tanácsadás után keresem meg a fogyasztóvédelmi hatóságot.

Állításaimat bizonyítani tudom, ennek terjedelme viszont kimerítené jelen megkeresés kereteit. Így azokat minél előbb, de egy későbbi levelemben tudom a hatóság elé tárni.

Kérem, hogy tájékoztassanak az eljárás további menetéről, és hassanak oda, hogy a jogállami megoldásig a vízmű betartsa a jogszabályokat, és tartózkodjon a jogsértő magatartástól, hiszen azzal családunk napi életébe avatkoznak be olyan módon, ami, - például - gyermekeim jogait is veszélyeztethetik."

A Kérelmező leveléhez nem mellékelte a bejelentést alátámasztó dokumentumokat, ebből következőleg a VE-09/01/00414-0002/2018. ügyszámú, 2018. július 16-án kelt végzésben hiánypótlásra hívtam fel a Kérelmezőt.

Kérelmező a hiánypótlásnak eleget téve 2018. július 30-án érkezett postai úton levelében foglaltak alapján kérelmét az alábbiakkal egészítette ki:

„A 2018. július 21-én kézhez vett végzés szerint megküldöm a panasz igazolására szolgáló dokumentációt. Ugyanakkor 2018. július 16-i panaszom az alábbiakkal kívánom kiegészíteni. Az utolsó bekezdésben említett beavatkozás a család napi életébe alatt a következőket értem. Feltéve, de nem megengedve, hogy korlátozza a vízmű a fogyasztást, vagy felmondja a közüzemi szerződést, a mindennapi életet lehetetleníti el. Úgy gondolom a 21. században Magyarországon a gyermekek egészséges fejlődésének alapvető feltétele, hogy naponta tisztálkodjanak, vízőblítéses mellékhelyiséget használjanak otthonukban, naponta egyenek főtt ételt, amit tiszta edényben fogyaszthatnak el, így megfelelő fizikai és szellemi állapotban indulhatnak iskolába nap, mint nap. A vízmű monopol helyzetét kihasználva, diktátumokkal akarja akarátát érvényesíteni, a párbeszédre képtelen. Minden megoldási javaslatom elutasította, leveleiben sokszor valótlanúságot állítva. Nem tudom, hogy a vitatott összeg a cég bevételének hány ezred, vagy tízezred százalékát teszi ki, ugyanakkor tudom azt is, hogy sok kicsi sokra megy. De azt gondolom, hogy egy versenytárs nélküli piacon nem lehet olyan kényszerítő körülmény, ami - nem megengedve - ilyen eljárásra kényszerítsen egy céget. Ugyanakkor a fogyasztónak kárt okoznak, mind anyagi, mind mentális, erkölcsi értelemben. Példaként, igazolható módon idősebb gyermekem nyelvvizsgáit hozhatom fel. A vizsgák anyagi fedezetét vontam volna el (ez kétszer 32 ezer forint, plusz a külön nyelvórák), ha elfogadom azt, amit a panaszolt fél - tévesen – állít, nem beszélve arról, hogy megígértem neki, elmehet vizsgázni az érettségi előtti évben (tanévben), mert így tervezte meg tanulmányait. Ezért mellékelem a gyermek nyelvvizsga bizonyítványainak másolatait.

A panaszolt ügygel foglalkozva, (számos munkaóra az elfogadható mértéken túl), jutottam arra a következtetésre, hogy mindez számszerűsíthető, így kártérítési igényem is van. Kérem, tájékoztassanak rendelkeznek-e kompetenciával, vagy külön eljárás keretében tehetem meg."

Kérelmező mellékelte az alábbi dokumentumok másolatait:

- Kérelmező Szolgáltatónak címzett, az alábbi napokon kelt panaszlevelei: 2018.07.23., 2018.06.19., 2018.02.06., 2018.01.30., 2017.08.24., 2017.05.25.
- Szolgáltató Kérelmezőnek címzett, az alábbi napokon kelt válaszlevelei: 2018. 06.20., 2018.02.12., 2018.02.05.
- felhasználási hely tekintetében víziközmű-szolgáltatásról kiállított alábbi sorszámú számlák: 049299/17-06H, 028006/17/04, 052972/17/-06, 077101/17-08, 101392/17-10

- Pápai Polgármesteri Hivatal település lakhatási támogatás megállapításáról szóló határozatai (az alábbi időszakokra vonatkozóan: 2016. január 01. - 2016. december 31. és 2017. február 01.- 2018. január 31.)
- nyelvvizsga bizonyítványok.

Kérelmező kérte az ügy kivizsgálását.

Kérelmező kártérítési díj megítélésére vonatkozó kérését a hatáskör hiánya miatt 2018. július 31-én kelt véglegessé vált végzésében elutasítottam.

A kérelemben foglaltak alapján 2018. július 31. napján kelt VE-09/01/000414-0006/2018. számú végzésével értesítettem a vállalkozást a közigazgatási hatósági eljárás kérelemre történő megindításáról, az ügyintézési határidőről, és az ügyféli jogokról.

A tényállás tisztázása céljából 2018. július 31-én kelt, VE/-09/01/00414-0007/2018. ügyiratszámú végzéssel adatszolgáltatásra hívtam fel a Szolgáltatót az alábbi kérdések tekintetében:

1. Szíveskedjen nyilatkozni arra vonatkozóan, hogy felhasználási hely tekintetében kivel áll szerződéses jogviszonyba. Kérem a szerződés másolatát szíveskedjen megküldeni.
2. Szíveskedjen nyilatkozni arról, hogy a felhasználási hely tekintetében mekkora követelést tart nyilván. Szíveskedjen igazolni követelése jogosságát.
3. Szíveskedjen nyilatkozni arról, hogy a 2016., és 2017., 2018. években mikor történtek a vízmérő leolvasások, továbbá a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelt-e a házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodását vagy hibára utaló jelet, amennyiben igen, tájékoztattat-e felhasználót a tapasztaltakról. Kérem, nyilatkozatát igazolja.
4. Szíveskedjen nyilatkozni arra vonatkozóan, hogy amennyiben nem került sor a szolgáltató által mérőóra állás leolvasásra, mi volt az oka! Kérem, válaszát dokumentumokkal igazolja.
5. Szíveskedjen igazolni, hogy a 2016., 2017., 2018. években a felhasználó figyelmét felhívta-e a leolvasás várható idejére a leolvasás előtti utolsó számláiban, a számla mellékletében vagy egyéb módon. Kérem, igazolja továbbá az ismételt leolvasás megkísérlését.
6. Amennyiben a 2016., 2017., 2018. években eredménytelen volt a leolvasás és az ismételt leolvasás, szíveskedjen igazolni, hogy a számlázott mennyiséget milyen módon állapította meg.
7. Szíveskedjen nyilatkozni, egyúttal dokumentumokkal igazolni, hogy a felhasználási helyre vonatkozóan a fogyasztó jelentette-e be mérőóra állást a 2016., 2017., 2018. években.
8. Szíveskedjen megküldeni a 2017., és 2018. években a felhasználónak kibocsátott rész- és elszámoló számlákat.
9. Szíveskedjen nyilatkozni arról, hogy a felhasználási helyen 2016. júliusában történt vízmérő cseréjét követően felhasználó jelentett-e be a fogyasztásmérővel kapcsolatos rendellenes működést, amennyiben igen, mikor tartott helyszíni ellenőrzést a felhasználási helyen. Kérem, válaszát dokumentumokkal (pl. jegyzőkönyv, fényképfelvételek, csere bizonylat) igazolja!
10. Kérem, fejtse ki álláspontját a felhasználási helyen tartott helyszíni ellenőrzés során tapasztaltakról (pl. szolgáltatói oldalon történt-e meghibásodás, tapasztaltak-e rendellenességet a házi ivóvízhálózatban, vízaknában, ellenőrizték-e, a bekötési vízmérő működését, amennyiben igen, a bekötési vízmérőn volt-e fogyasztás, stb.)
11. Szíveskedjen nyilatkozni arról, hogy az előző évekhez képest észlelt-e a bekötési vízmérőn kiemelkedően magas fogyasztást, amennyiben igen, tájékoztatta-e felhasználót erről. Kérem, válaszát dokumentumokkal igazolja!

12. Szíveskedjen nyilatkozni arra vonatkozóan, hogy a bekötési vízmérő rendellenes működése miatt a meghibásodás időtartamára történt-e megállapodás a hibás mérés tekintetében, amennyiben igen, mi képezte a számítás alapját. Kérem, dokumentumokkal szíveskedjen igazolni.
13. Kérem a T. Címet, hogy fejtse ki álláspontját, amennyiben a helyszíni kivizsgálás alkalmával már valószínűsíthető volt, hogy a fogyasztásmérő rendellenesen működik, kezdeményezte-e a vízmérő pontossági vizsgálatát továbbá cseréjét.
14. Szíveskedjen nyilatkozni arra vonatkozóan, hogy díjhátralék miatt indított-e fizetési meghagyásos eljárást, amennyiben igen, ezzel kapcsolatban a szerződő fél kifogást terjesztett-e elő.
15. Szíveskedjen igazolni, hogy a tartozásról és a szüneteltetés lehetőségéről legalább kétszer írásban felszólította felhasználót és a második felszólítás során adott-e tájékoztatást a szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményekről. Kérem, hogy a felhasználási helyre szerződött partner részére küldött tájékoztatásokat és a megküldést igazoló tértivevény másolatait küldje meg a Hatóság részére.
16. Szerződő fél kérte-e a szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásba történő felvételét.
17. Szíveskedjen nyilatkozni arról, hogy a felhasználó kérte-e fizetési haladékot vagy részletfizetési lehetőséget, amennyiben igen, történt-e megállapodás a fennálló tartozások megfizetésében.
18. Szíveskedjen igazolni, hogy a lakásfenntartási támogatást megítélő szerv által meghatározott időszakokra felhasználási hely tekintetében a lakásfenntartási támogatás összegét érvényesítette.
19. Szíveskedjen nyilatkozni arról, hogy mi az eljárásrendje a lakásfenntartási támogatás érvényesítésének, amennyiben Felhasználónak tartozása van.
20. Szíveskedjen nyilatkozni arra vonatkozóan, hogy a víziközmű-szolgáltatás korlátozása körében mely intézkedéseket tette (pl. illetékes népegészségügyi szerv értesítése stb.)
21. Szíveskedjen igazolni, hogy a felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett.
22. Szíveskedjen nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatás korlátozására sor került-e.
23. Kérem a T. Címet, hogy fejtse ki álláspontját a Kérelmező által kifogásolt „2016. októberi fogyasztás elszámolással” kapcsolatban!
24. Szíveskedjen nyilatkozni arról, tájékoztatta-e (írásban, szóban) a felhasználót, hogy lehetősége van vízmérők metrológiai pontossági vizsgálatát/felülvizsgálatát kérni. Kérem, válaszát dokumentumokkal igazolja!
25. Szíveskedjen nyilatkozni, egyúttal dokumentummal igazolja, hogy a fogyasztási helyen fogyasztásmérő a jelzett időszakokban joghatással járó mérésre alkalmas volt, a számlázás hiteles mérőóra alapján történt.
26. Kérem szíveskedjen megküldeni Kérelmező valamennyi panaszbejelentését (írásbeli és szóbeli- és az azt rögzítő hanganyagot és panaszbejelentésről készült jegyzőkönyveket) és azokra mikor adott érdemi választ, továbbá szíveskedjen igazolni a válaszlevelek megküldését (pl. postakönyv).

2018. augusztus 9-én postai úton érkezett a Szolgáltató nyilatkozata az ügyben az alábbi tartalommal:

„1. 2012. március 21-én a Pápai Vízmű Zrt.

Víz-Szolgáltatási Szerződést

kötött. A szerződést mellékeljük. 1. sz. melléklet

2. A felhasználó aktuális folyószámla egyenlege: 85.949,-Ft. Kibocsátott számlák: 2018.07.31-ig

Kiegyenlítés:2018.08.06-ig szerepelnek Folyószámla egyenleg mellékelve. 2. sz. melléklet

3. A Pápai Vízmű Zrt. 2016. július 08-án mérőcserét végzett a helyen.

felhasználási

A felszerelt vízmérő adatai:

- gyári szám: 062885
- típus: Elster-13
- hitelesítés éve: 2012.
- óraállás: 1038 m<sup>3</sup>

A felszerelt vízmérő óra adatai:

- gyári szám: 006819
- típus: Mom 1-13
- hitelesítés éve: 2016.
- óraállás: 0 m<sup>3</sup>

2016. évben április 20-án olvasáskor, július 08-án a mérőcsere alkalmával és október 21-én történt vízóraolvasáskor, hibát nem észlelt a leolvasó.

2017. évben április 18-án, május 25-én, október 20-án tartottunk mérő olvasást, az áprilisi olvasás során a vízmű munkatársa az aknában hibát észlelt és jelezte a felhasználó felé, illetve a Pápai Vízmű Zrt. hibaelhárító csoportjának.

2017. április 26-án a hibaelhárítók kimentek a helyszínre, de nem jutottak be az ingatlanra. 3.sz. melléklet

Többszöri próbálkozás után 2017. május 26-án tudtak bemenni az ingatlanra és a hibát elhárították. A hátsó hollandier tömítése rossz volt.

Mérőállás a meghibásodás előtti utolsó leolvasáskor (2016.10.21.) 82 m<sup>3</sup>  
a hiba elhárításakor (2017.05.25.) 383 m<sup>3</sup>

2016.évi fogyasztás alapján számított havi átlag: 27 m<sup>3</sup>/hó

A felhasználás 2016.10.22-2017.05.25-ig (7,1 hó) 192 m<sup>3</sup>

Az elfolyt vízmennyiség 110 m<sup>3</sup>

Az elfolyt vízmennyiséget a vízmű 0 Ft/m<sup>3</sup>-el számolta el, azaz nem kérte a vízdíjat.

2018. április hónapban a vízmű teljes körű leolvasást tartott, amelyet a városi napilapban, a vízdíjszámlán és a honlapon jeleztünk a felhasználók felé.

2018. áprilisban a leolvasó nem jutott be az ingatlanra, ezért a mérőt nem tudta leolvasni. 3. sz. melléklet

4. 2018. április hónapban Személyes adat kollégánk - aki a közelben lakik - több esetben megkísérelte a leolvasást sikertelenül, erről értesítést hagyott. Munkatársunk szükség esetén tanúként meghallgatható.

2018. május 29-én pótolvasásra kiadtuk azokat a felhasználási helyeket ahol nem sikerült a mérőolvasás. 2018.06.11-06.12-én ismételten zárva találták a felhasználási helyet.

2018.06.18-án a felhasználó otthon tartózkodott, de nem engedte be a kollégákat a vízmérő leolvasása céljából, helyette közölte velük, hogy a mérő 602 m<sup>3</sup>-en áll. 4. sz. melléklet

5. A 2016., 2017., 2018. évben a leolvasás várható időpontja a számlákon fel van tüntetve a 8. ponthoz küldött számlamásolatokon megtekinthető.

A leolvasást megelőző hónapban megjelenítjük a leolvasás várható időpontját a helyi újságban tettük közzé, valamint a Pápai Vízmű Zrt. honlapján is megtekinthető. 5. sz. melléklet

6. A szolgáltató 2016. április 20., 2016. július 08., 2016. október 21., 2017. április 18., 2017. május 25., 2017. október 20. időpontokban leolvasta a felhasználó mérőjét.

2018-ban nem történt leolvasás, mert a felhasználó nem engedte be a leolvasókat. 4. sz. melléklet

A számlázott mennyiséget leolvasáskor a tényadatok alapján átlagszámla készítésekor pedig az előző évi havi átlag fogyasztás alapján állapítja meg a vízmű.

2017. szeptember hónapban a felhasználó telefonos bejelentés alapján a korábbi 27m<sup>3</sup>/hó átlagot 18 m<sup>3</sup>/hó értékre módosította.

Az Üzletszabályzat 7.6. pontja rendelkezik a vízdíjszámlázásról

7.6. A számlakészítés gyakorisága

a) A nem lakossági Felhasználók részére, 50 m<sup>3</sup>/hó fogyasztási érték felett havonta, ez alatt kéthavonta készül számla.

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

A felhasználó az átlagot 2017. szeptember 29-én  $27\text{m}^3/\text{hó}$ -ról  $18\text{m}^3/\text{hó}$ -ra módosította.

A 2017. decembertől 2018. július 31-ig a számlák ..... által kért átlag alapján készültek.

A Pápa, ..... felhasználási helyre a 2016., 2017., 2018.évi kibocsátott számlák az 6.sz.mellékletben találhatóak.

7. A felhasználó 2018. június 18-án a mérő leolvasására kiküldött munkatársakat nem engedte be, helyette közölte, hogy a mérő  $602\text{m}^3$ -en áll. 4. sz. melléklet

8. ..... Felhasználási helyre kibocsátott számlák 2017. január 01- 2018. július 31-ig. 6. sz. melléklet

9. A felhasználási helyről a 2016. júliusi vízmérőcserét követően a fogyasztásmérő rendellenes működésével kapcsolatos bejelentést a felhasználó nem tett. A vízmérő 2024-ig hitelesített.

10. A 2017. áprilisban a leolvasó közölte, hogy az aknában víz van, a vízmű javításra irányuló kiszállása nem vezetett eredményre. Egy hónap elteltével 2017. május 26-án az aknában lévő hibát sikerült elhárítani (a hátsó hollender tömítés szakadt el). A hiba a Vízmű tulajdonában lévő szakaszon volt. Jegyzőkönyv mellékelve. 7. sz. melléklet

11. A leolvasást végző kolléga 2017. április 18-án szóban tájékoztatta a felhasználót, hogy az átlaghoz képest magasabb fogyasztást tapasztalt.

12. A tömítés hibája miatt korrekció történt az alábbiak szerint:

Mérőállás a meghibásodás előtti utolsó leolvasáskor (2016.10.21.)  $82\text{m}^3$   
a hiba-elhárításakor (2017.05.25.)  $383\text{m}^3$

2016.évi fogyasztás alapján számított havi átlag:  $27\text{m}^3/\text{hó}$

A felhasználás 2016.10.22 - 2017.05.25-ig (7,1 hó)  $192\text{m}^3$

Az elfolyt vízmennyiség  $110\text{m}^3$

Az elfolyt vízmennyiséget a vízmű  $0\text{ Ft}/\text{m}^3$ -el számolta el, azaz nem kérte a vízdíjat.

Üzletszabályzat:

5.3. Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén

(1) Ha a fogyasztásmérő rendellenesen működik, nem mér, nem lehet leolvasni vagy a hitelesítés ideje

lejárt (a továbbiakban együtt: hibás mérés) a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhattak.

(2) A hibás mérés időtartama:

a) ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam,

b) ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy

c) a b) pont szerinti megállapodás hiányában az utolsó mérőleolvasástól az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

(3) A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló ivóvíz és szennyvíz mennyiségét az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és a hibás mérés alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni.

A hibajavítása a Vízmű tulajdonában lévő szakaszon volt.

Rögzítése az alábbiak szerint történt:

2017.05.06. havi számla  $279\text{m}^3$ - $360\text{m}^3$ -ig Vízművet terhelő víz  $0\text{ Ft}/\text{m}^3 \times 81\text{m}^3 = 0\text{ Ft}$   
 $360\text{m}^3$ - $383\text{m}^3$ -ig olvasott  $23\text{m}^3$



383 m<sup>3</sup>-414 m<sup>3</sup>-ig átlagfogyasztás

31 m<sup>3</sup>

A 2017. március-áprilisi számlához korrekció készült

-29 m<sup>3</sup> = -14.344 Ft

2016. évben a régi mérőn számított napi átlag a mérőcseréig:

2016. április 20 -án - 946 m<sup>3</sup> olvasás

2016. július 08 -án - 1038 m<sup>3</sup> mérőcsere

Fogyasztás : 92 m<sup>3</sup>

Napok száma: 79 nap – 92 m<sup>3</sup> vízfogyasztás ez alapján a napi fogyasztás : 1,164 m<sup>3</sup>

Havonta: 34,92m<sup>3</sup>/hó

Az előző időszak számlázó program szerinti átlaga 27 m<sup>3</sup>/hó volt.

A 2017. évi átlag számítása: 2015. októberi 22. olvasott értékből 794 m<sup>3</sup> – 1038 m<sup>3</sup> és a 244 m<sup>3</sup>

2016. október 21. olvasott értékből 0 m<sup>3</sup> – 82 m<sup>3</sup> 82 m<sup>3</sup> –

326 m<sup>3</sup>

Napok száma 364 nap fogyasztás 326 m<sup>3</sup> napi átlag: 0,895 m<sup>3</sup>/nap, ez havi 26,85m<sup>3</sup>/hó felel meg.

13. A hiba nem a fogyasztásmérővel volt ezért nem kellett a vízmérőt pontossági vizsgálatra küldeni, cseréjéről gondoskodni.

14. Eddig még nem indított fizetési meghagyásos eljárást a Pápai Vízmű Zrt. mert a felhasználóval folyamatos egyeztetés történt a hátralék jogosságát illetően.

15. Mellékelten megküldjük a felszólítok és térítvények másolatát melyek tartalmazzák a részletfizetés szabályait és a védendő felhasználók nyilvántartásba történő felvételének feltételeit. 8. sz. melléklet

16. szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásba vételét.

17. 2017. február 07-én kért részletfizetési haladékot, melyet meg is kapott, 2017. február 16-án az ügyfélszolgálaton részletfizetési megállapodást kötött 40.281,-Ft befizetése után.

A fennmaradó 32.000,-Ft kiegyenlítését március és április hónapban vállalta a részletfizetési megállapodásban.

A márciusi első részlet, 16.000,-Ft beérkezett.

A második részletet, 16.000,-Ft-ot a felhasználó a mai napig nem fizette meg. 9. sz. melléklet

18. A lakásfenntartási támogatás a 2018. június 20-án kelt, a felhasználónak küldött levelünkben írtak szerint került megbontásra. 11. sz. melléklet

19. A számlák kiegyenlítését az Üzletszabályzat 8.2. pontja határozza meg. 10. sz. melléklet

20. Korlátozásra még nem került sor a felhasználási helyen, de 2018. július 14-én felszólítottuk, hogy a 84.104.-Ft tartozását 8 napon belül rendezze, ellenkező esetben a vízszolgáltatást korlátozzuk.

A felszólítok kibocsátásával egyidőben tájékoztatást küldtünk a Veszprém Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztályának. 12. sz. melléklet

21. 2016. decembertől 2018. júliusig készített számlák és kiegyenlítések a 11. sz. mellékletben található.

22. Korlátozásra még nem került sor a felhasználási helyen.

23. A 2016. október 21-én leolvastuk a vízmérőt, a fogyasztás az átlagnak megfelelő 47 m<sup>3</sup> volt és időarányosan a számlázó program még 6 m<sup>3</sup>-t emelt rá.

A felhasználó 2016. október hónapban semmilyen kifogást a vízmű felé nem tett, a számlát a lakásfenntartási támogatás igénybevételeivel kiegyenlítette.

24. A vízmű a felhasználót nem tájékoztatta a pontossági felülvizsgálatról, mivel a vízmérő pontosságával kapcsolatban semmilyen körülmény nem merült fel.

25. A vízmérő hiteles, a számlázás hiteles mérőóra alapján történt, nem a vízmérő meghibásodása okozta a vízfolyást.

A felszerelt vízmérő óra adatai:

- gyári szám: 006819
- típus: Mom 1-13
- hitelesítés éve: 2016.
- óraállás: 0m<sup>3</sup>

26. Mellékelten megküldjük a felhasználó és a Pápai Vízmű Zrt. általi levelezések másolatát. 13. sz. melléklet Telefonos bejelentést a felhasználó a vízmű felé nem tett.

Megállapítható, hogy a kibocsátott számlák a tényleges fogyasztást tartalmazzák, a felhasználót semmilyen hátrány nem érte, azt kellene kifizetnie, ami vizet felhasznált.

A fogyasztás megfelel a két család fogyasztásának akik életvitel szerűen lakják az ingatlant.

Megjegyezzük, hogy a felhasználónál lévő vízmérőhelyhez nagyon nehéz bejutni, az is előfordult (2018. június 18-án, 4. sz. melléklet), hogy a felhasználó otthon volt, mégsem engedte be a vízórát leolvasni a vízmű munkatársait.

A felhasználó számláit késedelmesen vagy egyáltalán nem egyenlíti ki."

2018. szeptember 24-én telefon megkerestem a Szolgáltatót a tényállás tisztázása céljából.

Szolgáltató nyilatkozata 2018. szeptember 26-án érkezett a Hatósághoz az alábbi tartalommal:  
„Nyilvántartásunk felülvizsgálva megállapítottuk, hogy 2017. évben a Felhasználó által közölt levelek az iktatóban nem szerepelnek.”

## **2. Az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:**

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:41. § [Elszámolás több tartozás esetén] (1) *Ha a kötelezettet a jogosulttal szemben több egynemű szolgáltatás terheli, és a felajánlott teljesítés nem fedezi valamennyi tartozását, a kötelezett a teljesítés időpontjában megjelölheti, hogy mely tartozására kívánja azt elszámolni.*

(2) *Ha a kötelezett a tartozások elszámolásának rendjéről nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel, a másik fél jogosult eldönteni, hogy az esedékes és nem vitás tartozások közül a teljesítést melyik tartozásra számolja el. A jogosult döntéséről a kötelezettet megfelelő határidőn belül értesíteni köteles.*

(3) *Ha egyik fél sem rendelkezett, vagy a jogosult döntéséről a kötelezettet nem értesítette, a teljesítést a régebben lejárt, azonos lejárat esetén a kevésbé biztosított, egyenlő mértékben biztosított követelések közül a kötelezettre terhesebb tartozásra kell elszámolni.*

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: 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,

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),

Vksztv. 5/E. § (1) Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint - a közérdekű korlátozás kivételével - a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos, jogszabályban és üzletszabályzatban foglalt 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.

(2) 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.

(3) Az (1) és a (2) bekezdés szerinti rendelkezések az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

(4) A fogyasztóvédelmi hatóság az eljárása során az Fgytv.-ben foglalt jogkövetkezményeken kívül - jogsértés megállapítása esetén - az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazhatja:

a) a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatának a (1) és (2) bekezdés szerinti eljárás tárgyát érintő rendelkezései betartására kötelezés;

b) a víziközmű-szolgáltató olyan jogsértése esetén, amelyhez jogszabály vagy üzletszabályzat jogkövetkezményt rendel, a jogkövetkezmény megállapítása és teljesítésének előírása; vagy

c) a 73. § b) pontjában meghatározott esetkörön kívül, ha a lakossági felhasználót visszatérítés illeti meg, az annak teljesítésére való kötelezés.

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

(2) A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználó fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak.

(2a) Az (1) és (2) bekezdéstől eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha

a) valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és

b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztés vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

Vksztv. 53. § (1) Adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha

(2) A közszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez,

b) a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, víziközmű-szolgáltató a

felhasználót az együttműködésre a (3) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy

(3) A felhasználót az átvétel igazolására alkalmas módon kell felszólítani azzal, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl kerülhet sor.

Vksztv. 58.§ (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)

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.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.)

1. § E rendelet alkalmazásában:

11a. elszámolási időszak: szerződésben megállapított, az elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak;

Vhr. 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.

Vhr. 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.

(3) A víziközmű-szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon.

(4) Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelősege esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére - azzal, hogy a leolvasásra legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó köteles megegyezni.

(5) A felhasználónak a felajánlott 5 napos időtartamon belül meg kell határoznia azt az időpontot, amely számára megfelelő. Ha a megadott időtartamon belül nem tudja biztosítani a leolvasást, ezt a víziközmű-szolgáltató felé jeleznie kell legkésőbb az időtartam kezdetét megelőző napon.

(5a) Ha a fogyasztásmérő leolvasására legalább egy éven keresztül nem került sor, és a felhasználó a (7) bekezdés szerint nem jelentett be fogyasztásmérő állást, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget az üzletszabályzatában meghatározott számítással vagy a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését. A víziközmű-szolgáltató a soron kívüli leolvasás elvégzésére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít. Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is.

(6) Ha az (5) bekezdés szerinti értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy az egyeztetett időpontban nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a víziközmű-szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

(7) A víziközmű-szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az üzletszabályzatban meghatározott rendszeres mérőleolvasás és annak bejelentése alól. Az üzletszabályzat meghatározhatja azokat az eseteket, amikor a fogyasztásmérő állásának felhasználó általi bejelentése számlázás alapjául nem szolgálhat.

(8) A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani.

Vhr. 64/A. § (1) Ha a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.

(2) Ha valószínűsíthető, hogy a fogyasztásmérő rendellenesen működik, vagy ha az (1) bekezdésben meghatározott ellenőrzés során a megfelelő működés kérdésben a felek között vita alakul ki, a felhasználó, az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató kezdeményezi az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban együtt: pontossági vizsgálat).

Vhr. 65.§ (11) Az elszámoláshoz további részletszabályokat a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata megállapíthat.

Vhr. 67/A. § (1) Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, ha a hibára utaló jelet

a) a víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles tájékoztatni a felhasználót a tapasztaltakról és a felhasználó feladatairól,

b) a felhasználó észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

(2) A víziközmű-szolgáltató a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni, ellenkező esetben az (5) bekezdésben foglaltak nem alkalmazhatóak.

(3) A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni.

(4) A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e vagy a környezetben elszivárgott.

Vhr. 70. § (2) A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

b) a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

c) a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

d) a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,

e) a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre jogszabály vagy megállapodás a felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik,

Vhr. 88/B. § (8) Ha a védendő felhasználók nyilvántartásában nem szereplő lakossági felhasználó díjtartozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a víziközmű-szolgáltató további 15 napon belül írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági felhasználót a szociálisan rászoruló felhasználókat megillető kedvezményekről, a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a 9. melléklet szerinti adatlapot.

Vhr. 89/C. § (1) Az ügyfélszolgálat a helyben, azonnal el nem intézett ügyek esetében az írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át. A víziközmű-szolgáltató a felhasználó valamennyi beadványát köteles az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrizni.

(3) A panaszt tartalmazó beadványok intézése során a víziközmű-szolgáltatónak 15 napos határidőn belül érdemben, írásban választ kell adnia a felhasználó részére, amelyben tájékoztatást kell adni a panaszos indítványával összhangban megtett intézkedésekről, vagy a panasz elutasításának indokairól.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. § (3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni

17/B (5) A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

### **Szolgáltató Üzletszabályzata a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával**

A Megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és egyéb jogszabályok az irányadók.

#### **5.3. Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén**

(1) Ha a fogyasztásmérő rendellenesen működik, nem mér, nem lehet leolvasni vagy a hitelesítés ideje lejárt (a továbbiakban együtt: hibás mérés) a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

(2) A hibás mérés időtartama:

a) ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam,

b) ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy

c) a b) pont szerinti megállapodás hiányában az utolsó mérőleolvasástól az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

(3) A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló ivóvíz és szennyvíz mennyiségét az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és a hibás mérés alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni.

(4) A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló egy napra eső ivóvíz és szennyvízmennyiség - a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő megállapodása hiányában - legfeljebb az Üzletszabályzat 7. fejezete szerint meghatározott átalány-mennyiség, ha azt a (3) bekezdésben meghatározott módon nem lehet megállapítani.

(5) Házi, illetve csatlakozó ivóvíz-és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, ha a hibára utaló jelet

a) a víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles tájékoztatni a felhasználót tapasztaltakról és a felhasználó feladatairól,

b) a felhasználó észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

(6) A víziközmű- szolgáltató a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont - egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni, ellenkező esetben a (9) bekezdésben foglaltak nem alkalmazhatóak.

## **9. Ügyfélszolgálat**

### **9. 1. Elérhetőségek**

E-mail: info@papaivizmu.hu

### **9.3. Panaszügyintézés**

Panaszok: amelyeket a Szolgáltató kiemelten kezel, azt kivizsgálja és eredményéről a Felhasználót tájékoztatja

Fgytv. 17/A §. (3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a)személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás –ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik –a beérkezését követően 15 (az 58/2013.(II.27.) Korm.rend. 89/C.§(3) bekezdése) napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával –annak jellege szerint –mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét

### **3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:**

A kérelem elbírálása során azt vizsgáltam, hogy a Pápai Vízmű Zrt. az elszámolás, számlázás ésa panaszkezelése során betartotta-e a hatályos jogszabályi rendelkezésekben, és a Szolgáltató Üzletszabályzatában foglaltakat.

A Szolgáltató és a Kérelmező által rendelkezésemre bocsátott nyilatkozatok alapján a hatáskörömben eljárva az alábbiakat állapítottam meg.

Szolgáltató nyilatkozata szerint felhasználási hely tekintetében szerződéses jogviszonyban

Felhasználási hely esetében szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy és a szociálisan rászoruló felhasználói státuszt megállapító szerv által kibocsátott határozat alapján a Kérelmező hozzátartozója 4.000 Ft/havi lakásfenntartási támogatásban részesült a 2016. január 01. napjától 2016. december 31. napjáig valamint 2017. február 01. napjától 2018. január 31. napjáig terjedő időszakra. A védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

Felhasználási helyen Szolgáltató 2016. július 08-án mérőcserét végzett kiszerezte a 062885 gyári számú vízmérőt: 1038 m<sup>3</sup> mérőállással és beszerelte a 006819 gyári számú vízmérőt 0 m<sup>3</sup> óráállással.

Szolgáltató 2016. október 21-én történt mérőleolvasáskor 82 m<sup>3</sup> rögzített. (Hiba észlelése előtti utolsó leolvasás)

A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott folyószámla nyilvántartásból megállapítottam, hogy Kérelmező felhasználási hely tekintetében 2016. december 31. napjáig 72.181 Ft kamatokkal összesített díjhátralékot halmozott fel, amely után a jogszabályban megállapított késedelmi kamat és egyéb díj számítható fel. Kérelmező díjhátralék rendezésére 2017. február 7-én Szolgáltatótól részletfizetést kért. Szolgáltató 803-14/2017. iktatószámú levelében részletfizetési kedvezményt biztosított Kérelmezőnek, amely tartozásból 2017. február 16-án 40.281 Ft-ot befizetett, a fennmaradó 32.000 Ft vízdíjhátraléokra részletfizetési megállapodás történt 2017. március 10., és 2017. április 10. napjáig történő befizetésre, amelynek második részletét Kérelmező nem fizette meg határidőre.

Szolgáltató felhasználási hely tekintetében a 4.000 Ft összegű lakásfenntartási támogatást a jogosultsági időszakban jóváírta, régi hátralékot csökkentették az átutalásokkal.

Szolgáltató 2017. április 18-án felhasználási helyen mérőleolvasást végzett, amelynek során a leolvasást végző Szolgáltató munkatársa az aknában hibát észlelt, ezt jelezte Felhasználónak valamint Szolgáltató nyilatkozata szerint hibaelhárító csoportnak is, olvasott vízóráállás: 269 m<sup>3</sup>.



Szolgáltató nyilatkozata szerint: "2017. április 26-án a hibaelhárítók kimentek a helyszínre, de nem jutottak be az ingatlanra."

Kérelmező 2017. május 25. napján hibabejelentést tett a Szolgáltató fizetési felszólítón levelein és az üzletszabályzatában is feltüntetett elérhetőségére: az [info@papaivizmu.hu](mailto:info@papaivizmu.hu) elektronikus címre. Szolgáltató 2018. május 26-án a felhasználási helyen hibaelhárítást végzett, nyilatkozata szerint: „a hátsó hollander tömítése rossz volt”. A 2018. május 26. napján kelt jegyzőkönyv tanúsága szerint: 383 m<sup>3</sup> mérőállás került rögzítésre. Szolgáltató felhasználási helyre 110 m<sup>3</sup> elfolyt vízmennyiséget állapított meg, amely után nem számított fel vízdíjat. Szolgáltató válaszadási kötelezettségét megtartottnak tekintetem, azonban Szolgáltató nyilatkozata szerint: az „iktatóban nem szerepel” a beadvány.

Kérelmező 2017. május 25. napja előtt sem azt követően nem vízmérővel kapcsolatban nem jelentett be hibát.

Kérelmező 2017. augusztus 24. napján a panaszlevelet küldött az [info@papaivizmu.hu](mailto:info@papaivizmu.hu), címre, amely a Szolgáltató nyilatkozata szerint: az „iktatóban nem szerepel”, így a beadványok elévülésével és megőrzésével kapcsolatos valamint a 15 napon belüli válaszadási kötelezettségének sem tett eleget.

Kérelmező 2018. január 30. napján panaszlevelet küldött az [info@papaivizmu.hu](mailto:info@papaivizmu.hu) e-mail címre, amelyben a Szolgáltató számlázásával kapcsolatban tett kifogást.

Szolgáltató 2018. február 05-én a 803-9/2018 iktatószámú levelével válaszadási kötelezettségének eleget tett, tájékoztatást adott a befizetések könyvelésének sorrendjéről.

Kérelmező 2018. február 06-án ismételten kifogással élt számlatartozásával kapcsolatban, amelyben a számlázott díjat és az ezzel kapcsolatos tartozását nem ismerte el valamint sérelmezte a 2016. évi vízóra cseréje utáni jelentős mennyiségű vízfolyást.

Szolgáltató 2018. február 12-én 803-9/2018 iktatószámú levelében tájékoztatta Kérelmezőt a 87.608 Ft összegű díjhátralék jogosságáról, valamint a kiegyenlítés elmaradásának jogkövetkezményeiről, továbbá arról, hogy 2017. április havi számlából 29 m<sup>3</sup> jóváírtak és a júniusi számlából 81 m<sup>3</sup> vízmennyiséget elengedett, azonban Szolgáltató nem tájékoztatta panaszost, mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti panasz vizsgálása céljából továbbá ezen szervezetek elérhetőségeiről sem valamint arról sem, hogy igénybe vesz-e a békéltető testületi eljárást.

Kérelmező 2018. június 19-én ismételten panaszlevelet írt Szolgáltatónak, aki 2018. június 20-ai válaszelevelében tájékoztatta Kérelmezőt, hogy a fennálló tartozásról több esetben egyeztetett levélben, személyesen. Szolgáltató Kérelmező szóbeli panaszáról nem vett fel jegyzőkönyvet.

Kérelmező 2018. július 23-án és július 30-án újabb panaszlevelet írt Szolgáltatónak kifogással élt számlatartozásával kapcsolatban.

Szolgáltató 2018. augusztus 07-én 803-9-4/2018 iktatószámú levelével válaszadási kötelezettségének eleget tett, követelését fenntartva Kérelmezővel szemben, Szolgáltató ebben a válaszelevelben sem adott tájékoztatást panaszosnak, mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti panasz vizsgálása céljából továbbá ezen szervezetek elérhetőségeiről sem valamint arról sem, hogy igénybe vesz-e a békéltető testületi eljárást.

Felhasználási helyen 2018. január 31. napjáig szociálisan védendő fogyasztóként lakásfenntartási támogatásban részesült Kérelmező háztartásában élő személy.

Szolgáltató nyilatkozata szerint Kérelmező nem kérte a szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásba vételét.

Szolgáltató 2018. június 14. napján kelt fizetési felszólításban az alábbi intézkedésekről tájékoztatta Kérelmezőt:

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

Szolgáltató 2018. június 29. napján kelt felszólításában, tájékoztatta a Kérelmezőt a szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményekről, várható intézkedéseiről. A Szolgáltató által rendelkezésemre bocsátott dokumentumokból megállapítottam, hogy a **Szolgáltató a felszólító leveleihez nem mellékelte a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétellel kapcsolatos adatlapot.**

Szolgáltató nyilatkozatában foglaltak alapján Felhasználóval történt elszámoláskor az alábbiak szerint számolt el:

a mérőállás a meghibásodás előtti utolsó leolvasáskor (2016.10.21.) 82 m<sup>3</sup>  
 a hiba elhárításkor (2017.05.25.) 383 m<sup>3</sup>  
 a 2016. évi fogyasztás alapján a számított havi átlag: 27 m<sup>3</sup>/hó  
 a felhasználás 2016.10.22.-2017.05.25-ig (7,1 hó) 192 m<sup>3</sup>  
 az elfolyt vízmennyiség: 110 m<sup>3</sup>, amely után Szolgáltató nem számított fel vízdíjat.

**Hatóság az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszaknak a 2016.07.09. -2016.10.21-ig terjedő (105 nap) időszakot állapította meg, amely alatt 82 m<sup>3</sup> volt a felhasználási hely vízfogyasztása, így az egy napra számított átlagfogyasztás: 0,7809 m<sup>3</sup>, ezen adatok alapján az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása 0,7809 m<sup>3</sup> és a hibás mérés alatt eltelt napok számának (216) szorzataként a fogyasztás 169 m<sup>3</sup>, míg Szolgáltató számításai alapján: 192 m<sup>3</sup> vízfogyasztást állapított meg, a kettő különbözet: 23 m<sup>3</sup>.**

A Vhr. nemcsak a Szolgáltatónak ír elő kötelezettségeket a házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, hanem a Felhasználó számára is.

Vhr. 67/A (1) bekezdésében szerint Felhasználó köteles a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni, így Kérelmező sem tett eleget a Vhr.-ben megfogalmazott kötelezettségének.

Szolgáltató nyilatkozata szerint felhasználási helyen leolvasást végzett volna 2018. áprilisában, 2018. május 29-én, 2018. június 11-én és 12-én sikertelenül.

2018. június 18-án Felhasználó nem engedte be felhasználási helyre a leolvasást végző munkatársakat, Kérelmező Szolgáltató munkatársának 602 m<sup>3</sup> mérőóraállást közölt.

Szolgáltató felhívta Felhasználó figyelmét a leolvasás várható idejére a leolvasás előtti utolsó számlájában továbbá a település közéleti lapjában, az ismételt leolvasás sikertelensége esetén nyilatkozata szerint értesítőt hagyott felhasználási helyen, azonban azt az eljárás során Hatóságnak nem tudta igazolni, azonban Kérelmező Szolgáltatónak címzett 2018.június 19-én írt panaszlevelében említést tesz arról, hogy Szolgáltató 2018. 06.12 és 2018.06.18. napján zaklatta lakóhelyén.

A Vhr.61.§ (8) bekezdése alapján Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani.

A Szolgáltató 60 napon túli késedelmes fizetés esetén közüzemi ivóvíz-szolgáltatás korlátozására jogosult felhasználási helyen tekintetében.

A Vhr 65. § (11) bekezdése alapján az elszámoláshoz a szolgáltató üzletszabályzata további részletszabályokat állapíthat meg, így ezekre az összegekre az Üzletszabályzat foglaltak alapján a szolgáltató törvény felhatalmazása alapján jogosult.

A közszolgáltatási szerződésre a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvényben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

A felek között vita támadt annak eldöntésében, hogy a vízmérőcsere következtében történt – vízelfolyás, ennek megítélésében a Hatóság hatáskörrel nem rendelkezik.

A Hatóság kiemeli, hogy méltányossági jogkörrel nem rendelkezik a benyújtott kérelmek vizsgálata esetén, csak a jogszabályi előírásoknak történő megfelelést vizsgálhatja. Méltányosságot az ügyben a Pápai Vízi- Csatornamű Zrt. gyakorolhat, azonban ezt a Hatóság nem kényszerítheti ki.

**A Szolgáltató jogsértést követett el azért, hogy a Kérelmező 2017. augusztus 24. napján tett elektronikus panaszlevelére nem adott érdemben, a jogszabályban meghatározott határidőn belül választ, így megsértette az Fgytv. 17/B. § (5) bekezdését, a Vhr. 89/C. § (3) bekezdését, valamint Szolgáltató üzletszabályzatának 9. fejezetének 9.3. pontjában foglaltakat.**

**Szolgáltató jogsértést követett el azért, hogy felhasználó valamennyi beadványát az elévülési határidő végéig, visszakereshetően nem őrizte meg, így megsértette a Vhr. 89/C. § (1) bekezdését.**

**Azzal, hogy a Szolgáltató Felhasználó szóbeli panaszról nem vett fel jegyzőkönyvet, így megsértette az Fgytv. 17/A. § (3) bekezdését, valamint Szolgáltató üzletszabályzatának 9. fejezetének 9.3. pontjában foglaltakat.**

**A Szolgáltató jogsértést követett el azért, hogy a fogyasztó panaszára adott válaszában a panasz elutasítása esetén nem tájékoztatta a fogyasztót arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét, valamint a tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást, így megsértette az Fgytv.17/A. § (8) pontját, valamint Szolgáltató üzletszabályzatának 9. fejezetének 9.3. pontjában foglaltakat.**

**A Szolgáltató az általa alkalmazott, a hibás mérés időszakára vonatkozó elszámolással, megsértette a Vhr. 67. §-ban foglaltakat, és az Üzletszabályzat 5.3 pontjában foglaltakat.**

**Azzal, hogy a Szolgáltató a felhasználó részére nem küldte meg a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételével kapcsolatos adatlapot, megsértette a Vhr. 88/B. § (8) bekezdésében foglaltakat.**

Az 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.

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja 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,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

(2) Az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

(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.

Fgytv. 47/C. § (1) A bírság összege 15 ezer forinttól

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig terjedhet.

A jogsértés megszüntetésének elrendelése során figyelemmel voltam a jogsértés súlyára, ezen belül is a jogsértéssel érintett fogyasztók számára, érdekei sérelmének körére, a jogsértő magatartás kiterjedtségére az alábbiak szerint:

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:

A panaszkezelés körében feltárt jogsértés bizonyítottan egy fogyasztó esetében valósult meg.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A vonatkozó előírásoknak meg nem felelő panaszkezelés a fogyasztó igényérvényesítéshez és tájékoztatáshoz fűződő alapvető jogát sérti. A fogyasztó nem kap információt arról, hogy milyen

címen/telefonszámon tudja panaszát érvényesíteni az illetékes hatóság, illetve békéltető testület előtt, ezáltal a szolgáltató nehezíti az igényérvényesítés ezen eszközeit. Az illetékes hatóságoknak, illetve békéltető testületnek a fel nem tüntetése esetén a lakossági felhasználó tájékoztatáshoz fűződő érdekei sérülnek, mert azok jogszabályi előírásoknak megfelelő megléte a fogyasztói jogérvényesítés elengedhetetlen eszköze. A panasz elutasításának esetén a vállalkozás köteles válaszlevelében pontosan megadni, hogy a fogyasztó mely hatóság, bíróság illetve békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás elmulasztásával a vállalkozás megsértette a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő jogát, továbbá sérül a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel jogai ismeretének hiányában nem tud élni a további jogorvoslat lehetőségével.

Döntésem meghozatalánál a fentiekén túl az alábbiakat vettem figyelembe:

A Pápai Vízmű Zrt.-nek a [www.e-beszamolo.kim.gov.hu](http://www.e-beszamolo.kim.gov.hu) oldalon közzétett 2017. évre vonatkozó 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 fentiek alapján a rendelkező részben meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírság megfizetését rendltem el az Fgytv. 47. § (1) bekezdés i) pontja alapján, emellett az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) megtiltottam a jogsértő magatartás folytatását.

A fentiek alapján az Fgytv. 47. § 1. bekezdés c) pontja és (2) bekezdése alapján köteleztem a Szolgáltatót, hogy a panaszkezelést a jogszabályi előírásoknak megfelelően végezze.

#### 4. Záró rendelkezések:

Felhívom a Kérelmező figyelmét, hogy mivel a kérelemre indult eljárásban Hatóságom a kérelem beérkezését követő az ügyintézési határidő megtartásával, jelen döntésével a hatósági ügy érdemében döntött, a VE/09/01/000414-0005/2018.számú függő hatályú döntéshez az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 43. § (4) bekezdése alapján joghatások nem fűződnek.

Tájékoztatom a Kérelmezőt, hogy igényét polgári peres úton, bíróság előtt érvényesítheti. Az igényérvényesítés másik lehetséges eszköze lehet a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (előtti térítésmentes eljárás kezdeményezése, ahol a felek személyes meghallgatásával tesznek kísérletet a felmerült jogvita elintézésre.

A fentiek alapján a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban és 3.§ (4) bekezdés l) pontjában biztosított hatáskörömben és a Statútum R. 2/A. § szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 116. § (1) bekezdése és a (2) bekezdés a) pontja, valamint a 118. § (1)-(3) bekezdései szabályozzák.

A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról a 73. §-a, valamint az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII. 20.) PM rendelet 4/A. §-a rendelkezik.

Veszprém, 2018. szeptember 27.

**Benczik Zsolt**  
**járási hivatalvezető**  
**nevében és megbízásából:**

  
**Troják László**  
**főosztályvezető**



Döntésről értesül:

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