



VESZPRÉM MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: VE-09/01/00367-6/2020.
Ügyintéző: dr. Sipőczné Tóth Éva
Telefon: 88/550-510

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírság
Ügyfél: Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.
8500 Pápa, Vízmű u. 2.

Határozatszám: 2018F-00109

HATÁROZAT

A Veszprém Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt-t (székhelye: 8500 Pápa, Vízmű u. 2.; adószáma: 11338110-2-19; a továbbiakban: Szolgáltató) a telefonos ügyfélszolgálat működtetésére vonatkozó jogszabályi előírások megsértése miatt

50.000 Ft, azaz ötvenezer forint fogyasztóvédelmi bírsággal sújtja.

A Kormányhivatal felhívja a Szolgáltató figyelmét, hogy ismételt jogsértés esetén magasabb összegű bírságot szabhat ki.

A fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válását (közlését) követő 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000 számú számlájára átutalással kell befizetni. A közlemény rovatban szerepeltetni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő határozatszámot, továbbá a „Veszprém Megyei Kormányhivatal” és a „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

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 meg nem fizetett bírság és a késedelmi kamat köztartozásnak minősül, amelyet az állami adóhatóság hajt be a Kormányhivatal megkeresése alapján.

Eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A döntés a közléssel véglegessé válik és végrehajtható. A döntéssel szemben a közlésétől számított 30 napon belül közigazgatási per kezdeményezhető, amelyet keresetlevéllel kell megindítani.

A Szolgáltató a keresetlevelet kizárólag elektronikus úton, a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> honlapon lévő űrlap kitöltésével nyújthatja be.

A Kormányhivatal rövid neve: VEMKHFOGY, KRID száma: 222233760.

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot vagy annak másolatát, amelyre a fél bizonyítékként hivatkozik, amely a képviselővel való eljárás esetén a képviseleti jogosultságot igazolja, illetve amely a bíróság által hivatalból figyelembe veendő tény igazolásához szükséges.

Ha a felperes jogi képviselővel jár el, a keresetlevél tartalmazza a felperes jogi képviselőjének nevét, székhelyét, ügyvédi iroda esetén az ügyintéző nevét, több jogi képviselő esetén a hivatalos iratok kézbesítésére kijelölt jogi képviselő megjelölését, telefonos, illetve elektronikus elérhetőségét. A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti. A keresetlevél benyújtására nyitva álló határidőt az ítélezési szünet nem érinti.

A keresetlevél benyújtásának a döntés hatályosulására halasztó hatálya nincs, a fél azonban azonnali jogvédelem keretében halasztó hatály elrendelését kérheti. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

A bíróság tanácsa az azonnali jogvédelem iránti kérelemről a bírósághoz érkezésétől számított tizenöt napon belül dönt. Hiánypótlásnak nincs helye. A bíróság a kérelem teljesítését biztosíték adásához kötheti.

A halasztó hatály elrendelése esetén a döntés nem hajtható végre, annak alapján jogosultság nem gyakorolható, és egyéb módon sem hatályosulhat. A végrehajtás a kérelemnek a végrehajtást foganatosító szerv tudomására jutásától annak elbírálásáig, de legkésőbb az elbírálásra nyitva álló határidő elteltéig nem foganatosítható, kivéve, ha a közigazgatási szerv a döntést azonnal végrehajthatónak nyilvánította. A tudomásszerzésig foganatosított végrehajtási cselekmények a bíróság eltérő rendelkezésének hiányában hatályban maradnak.

A keresetet a Veszprémi Törvényszék (a továbbiakban: Bíróság) bírálja el. A Bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha a felek egyike sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását a fél keresetlevélben kérheti.

A felet – ideértve a beavatkozót és az érdekeltet is – a közigazgatási bírósági eljárásban illetékfeljegyzési jog illeti meg.

INDOKOLÁS

A Kormányhivatal fogyasztóvédelmi szakügyintézője 2020. június 11. és 2020. június 12. napján hatósági ellenőrzést végzett az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak ellenőrzésére a Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálaton.

A szakügyintéző feljegyzésben – az alábbiak szerint – rögzítette az egyes eljárási cselekményeket, ténymegállapításokat.

„Tárgy: A közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak ellenőrzése

Készült: 2020. június 12. napján 10 óra 55 perckor a Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának 7. számú irodájában.

2020. június 11-én 15 óra 44 perckor, valamint 16 óra 12 perckor próbahívást indítottam a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 89/313-455-ös hívószámon elérhető telefonos ügyfélszolgálatára. A hívás sikeres felépülését követően egy gépi hang tájékoztatót a hangfelvétel rögzítésével, megőrzésével és rendelkezésére bocsátásával kapcsolatban.

Elhangzott továbbá, hogy az ügyfélszolgálatot a 122-es melléken lehet elérni. A tájékoztató szöveg meghallgatását követően a 122-es melléket tárcsáztam, ahol szintén gépi hang tájékoztatót az alábbiak szerint: „A mellékállomás jelenleg foglalt, kérem próbálja meg később.” Ezt követően kicsengett, majd 1 perc 5 másodperc várakozás után, a második hívás alkalmával pedig 1 perc 11 másodperc várakozást követően – vagyis a hívás sikeres felépülésétől számított 2 perc 07 másodperc, illetve 2 perc 11 másodperc elteltével – a szolgáltató bontotta a vonalat.

2020. június 12-én 9 óra 09 perckor ismét felhívtam a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát. A tájékoztató szöveg meghallgatása után a 122-es melléket választottam. Itt a számlázás jelentkezett be, és tájékoztattak, hogy a telefonos ügyfélszolgálat valóban a 122-es melléken érhető el, de a hívások átkapcsolásra kerültek a számlázásra. A bejelentkező személy ezután átkapcsolt az ügyfélszolgálatra. Így a hívás sikeres felépülésétől számított 2 perc 49 másodperc után értem el az ügyfélszolgálatot.

A próbahívás során az alábbiakat vizsgáltam és tapasztaltam:

- szolgáltató által üzemeltetett telefonos ügyfélszolgálat elérhető-e: igen
- hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 perc várakozási időn belüli hívásfogadás és érdemi ügyintézés megkezdődik-e: **nem (Az első két próbahívás alkalmával a hívás sikeres felépülésétől számított 2 perc 07 másodperc, illetve 2 perc 11 másodperc elteltével a szolgáltató bontotta a vonalat.)**
- élőhangos ügyintézés választása a menüsorrend első helyén található-e: igen
- élőhangos bejelentkezés választása a fogyasztó beazonosítása nélküli módon történik-e: igen
- az élőhangos bejelentkezés választása reklám továbbítása nélkül valósul-e meg: igen
- hangfelvétel kapcsolatos tájékoztatás:
 - a) annak készítése: tájékoztatás megtörtént
 - b) megőrzése: tájékoztatás megtörtént
 - c) rendelkezésére bocsátása: tájékoztatás megtörtént
 - d) egyedi azonosítószámról az ügyintézés kezdetekor: **tájékoztatás nem történt meg**
 - e) a fenti tájékoztatások megfelelőek voltak-e: igen”

Az ellenőrzések során tett megállapítások alapján a Kormányhivatal 2020. június 11. napjával eljárást indított, amelyről a VE-09/01/00367-2/2020. ügyiratszámú végzésével értesítette a Szolgáltatót.

A Kormányhivatal a VE-09/01/00367-2/2020. ügyiratszámú végzésével az alábbi tekintetében adatszolgáltatásra hívta fel a Szolgáltatót.

I.

Kérem, nyilatkozzon arról, hogy 2020. június 11-én 15 óra 44 perckor, valamint 16 óra 12 perckor a 89/313-455 hívószámon elérhető telefonos ügyfélszolgálat próbahívása során mi okozta első alkalommal a hívás sikeres felépülésétől számított 2 perc 7 másodperc, a második alkalommal 2 perc 11 másodperc elteltével bontotta a vonalat.

II.

Kérem továbbá, hogy 2020. június 12-én 9 óra 09 perckor indított próbahívás során az ügyfélszolgálat és az ellenőrzést végző szakügyintéző közötti telefonos kommunikációt rögzítő hangfelvételt szíveskedjenek elektronikus úton a Kormányhivatal rendelkezésre bocsátani.

A Szolgáltató 2020. június 24. napján az alábbi nyilatkozatot tette:

„Az országos veszélyhelyzet kihirdetését követően 2020. március 19-től a Vezérigazgató, határozatlan ideig a vírusfertőzés kockázatának minél kisebbre szorítása érdekében:

- az ügyfélszolgálati iroda ideiglenes bezárását rendelte el.*
- A korlátozott létszám miatt az ügyfélszolgálat elérhetőségét minden munkanap – csütörtöki napon is – 7.00 – 15.00 óra között határozta meg.*
- A fizikai és a szellemi állományt két csoportra osztotta, egyik héten az egyik team, a másik héten a másik team dolgozott.*

Utóbbi indoka: ha az egyik csapatnál felütné a fejét a vírusfertőzés és karanténba kerülnek a munkavállalók a mások csoportja még el tudja látni a vízszolgáltatást.

Az intézkedéseket a Pápai Vízmű Zrt. munkatársai, valamint a Felhasználók védelme, illetve közvetetten a víziközmű-szolgáltatás folyamatos és biztonságos fenntartása érdekében hozta. Ezzel egy időben tájékoztattuk a Felhasználókat a vírushelyzet miatt bekövetkezett ügyfélszolgálati ügyintézővel kapcsolatos változásokról: Pápa Városi Televízió képűjság rovata, Pápa és Vidéke kiadvány, papa-ma.hu hírportál, www.papaivizmu.hu honlap.

A pandémiás helyzetben az alapszolgáltatás fenntartására koncentráltunk: vízbázisaink védelmére, a vízellátás és szennyvíztisztítás kifogástalan működtetésére.

Mindezt tettük 50 %-kal csökkentett létszámmal. Munkatársaink home-officeban is dolgoztak. Az ügyfélszolgálati munka végzésére olyan kollégákat is be kellett vonni, akiknek nem alapfeladata az ügyfélszolgálati munka végzésére olyan kollégákat is be kellett vonni, akinek nem alapfeladata az ügyfélszolgálati tevékenység. A hibabejelentés a nap 24 órájában működött.

Megjegyezzük olyan esetről nincs tudomásunk, hogy az említett korlátozások miatt a Felhasználók sérelmet szenvedtek volna. Minden ügyet elintéztünk, felénk észrevétel, panasz az ügyintézés vagy a telefonos ügyfélszolgálat kapcsán nem érkezett.

2020. március végére volt tervezve az új, korszerűbb telefonközpont kiépítése, de a járványhelyzet miatt ez az időpont őszre tolódik.

A járványhelyzet megszüntetésével fokozatosan állunk vissza a megszokott munkarendre.

Kérjük, az eljárás lefolytatásakor a felsorolt észrevételeket figyelembe venni szíveskedjenek, mert úgy ítéljük meg, hogy országos veszélyhelyzetben kisebb adminisztratív hiányosságok előfordulhatnak.”

A Szolgáltató megküldte az ügyfélszolgálat és az ellenőrzést végző szakügyintéző közötti telefonos kommunikációt rögzítő hangfelvételt is.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 17/B. § (3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a vállalkozás úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon – reklám továbbítása nélkül – a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

(3b) Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó a (3a) bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Értelmező rendelkezések:

Fgytv. 2. § E törvény alkalmazásában:

h) közszolgáltatás: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás,

1.

A Szolgáltató az Fgytv. 2. § h) pontjának fogalom meghatározása szerint közszolgáltatási tevékenységet – víziközmű-szolgáltatást – folytató vállalkozás.

2020. június 11-én 15 óra 44 perckor, valamint 16 óra 12 perckor a 89/313-455 hívószámon elérhető telefonos ügyfélszolgálat próbahívása során a hívás sikeres felépülésétől számított 2 perc 7 másodperc, a második alkalommal 2 perc 11 másodperc elteltével a Szolgáltató bontotta a vonalat.

A Kormányhivatal a Szolgáltató nyilatkozatát – mely szerint a koronavírus világjárvány következményeként nem tudott eleget tenni az előírt kötelezettségének – nem fogadta el, enyhítő körülményként nem vette figyelembe, tekintettel arra, hogy az idézett jogszabályi rendelkezések kötelezően írják elő, hogy a közszolgáltató a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetében biztosítani köteles, hogy a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését.

A veszélyhelyzet alatt nem volt olyan kormányrendeleti szabályozás, amely az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésének alkalmazását korlátozta volna.

Az adott helyzetben a telefonos ügyfélszolgálat szerepe még fontosabb lett, hiszen a Szolgáltató nyilatkozata szerint az ügyfélszolgálati iroda 2020. március 19. napjától határozatlan időre bezárt, és a fogyasztók számára az egyetlen lehetőség a telefonos ügyintézés.

A munkaszervezési problémák, munkaerőhiány, illetve az ügyfélszolgálat esetleges túlterheltsége nem sorolható a Szolgáltató a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan oknak, amely kivételt képez a jogszabályi kötelezettség alól.

A Kormányhivatal a próbahívás során megállapította továbbá, hogy a 2020. június 12. napján 9 óra 9 perckor kezdeményezett hívás során a Szolgáltató a az egyedi azonosítószámról nem adott tájékoztatást.

A Szolgáltató, mint közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, azáltal, hogy a telefonos ügyfélszolgálat működtetésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak nem tett eleget, megsértette az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésének, továbbá az Fgytv. 17/B. § (3b) bekezdésének előírásait.

Fgytv. 45/A. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –
a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,
d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt 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:

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

(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,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

A mérlegelés során a Kormányhivatal az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltakra volt figyelemmel a következők szerint:

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

Nagy jelentősége van a telefonos ügyfélszolgálatok működésének, tekintettel arra, hogy az ügyfeleknek, fogyasztóknak elősegíti az ügyeik gyors intézését.

A szolgáltatónak a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül meg kell kezdeni az érdemi ügyintézését.

A fogyasztó panaszának intézéséhez kapcsolódóan a jogérvényesítéshez való érdekét is megsértette azáltal, hogy az öt perc várakozási időt túllépte, mivel az előírt határidő a megfelelő határidőben történő ügyintézés, panaszkezelést hivatott biztosítani.

Számos esetben előfordul, hogy a fogyasztónak szüksége van a telefonos ügyfélszolgálaton készült hanganyagra. A fogyasztó kérésére a vállalkozásnak a hangfelvételt rendelkezésre kell bocsátani, illetve biztosítani kell az ügyfélszolgálaton a meghallgatását, ezért fontos a hangfelvétel egyedi azonosítószámának fogyasztó részére történő megadása. Súlyosbító körülmény, hogy a fogyasztók tájékoztatáshoz való alapvető joga sérült, mivel a Szolgáltató a tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége:

Az öt perc várakozási időt két esetben lépte túl a Szolgáltató, az egyedi azonosítószámról bizonyíthatóan egy esetben nem adott tájékoztatást.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:

A jogsértések bizonyíthatóan a próbahívások során valósultak meg, a Kormányhivatal szakügyintézőjét érintették.

A jogsértés ismételtsége:

A Kormányhivatal súlyosbító körülményként értékelte, hogy a Szolgáltatót a VE-09/01/00003-0004/2018. ügyiratszámú, 2018. 02. 22. napján kelt, 2018. 03. 13. napján véglegessé vált határozatával már kötelezte az Fgytv. 17/B. § (3) és (3b) bekezdéseinek betartására.

Az Igazságügyi Minisztérium által működtetett e-beszámoló.im.gov.hu internetes oldalon közzétett a Szolgáltató 2019. üzleti évre vonatkozó beszámolója szerint a tulajdonosok a Pápa Város Önkormányzata és 40 Pápa környéki település önkormányzata, amely alapján a Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nem minősül kis- és középvállalkozásnak, ezért a fogyasztóvédelmi bírság kiszabásánál az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés a) pontját kellett alkalmazni.

A Kormányhivatal a bírság mértékének meghatározása során figyelemmel volt arra, hogy a feltárt hiányosságokkal olyan alapvető jogszabályi rendelkezéseket sértett meg a Szolgáltató, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke.

A Vállalkozó terhére a mérlegelési körülmények figyelembe vételével a Kormányhivatal az Fgytv. 47. § (1) bekezdés i) és az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés a) pontja alapján a rendelkező részben foglalt bírságot szabta ki.

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékról és annak mértékéről az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 135. §-a rendelkezik. A fizetési kötelezettség elmulasztása esetén alkalmazandó jogkövetkezmény a 2011. CXCV. törvény 42. § (3) bekezdésén és az Ákr. 134. § (1) bekezdésén alapul.

A jogorvoslati tájékoztató az Ákr. 114. § (1) bekezdésén, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 37-39. §-án, 50-51. §-án, 52-53. §-án, és az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 62. § (1) bekezdés h) pontján alapul.

A Kormányhivatal hatásköre az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdésén, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (Statútum rendelet) 2. §-án, illetékessége az 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén és az Ákr. 16. § (1) bekezdés c) pontján alapul.

Veszprém, 2020. július 23.

Takács Szabolcs
kormány megbízott
nevében és megbízásából:

Dr. Dobó-Kocsis Veronika
osztályvezető „h.”

Értesül:

1. Pápai Vízf- és Csatornamű Zrt. (CK: 11338110)
2. Irattár

