



VESZPRÉM MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: VE-09/01/00072-10/2021. Tárgy: Figyelmeztetést alkalmazó határozat  
Ügyintéző: Kovács Mónika Ügyfél: Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. (8500 Pápa, Vízmű u. 2.)  
Szerv. egység: Fogyasztóvédelmi Osztály  
Telefon: 88/550-510

HATÁROZAT

A Veszprém Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-t (székhelye: 8500 Pápa, Vízmű u. 2., adószáma: 113381102-19, cégjegyzékszám:19-10-500132, a továbbiakban: Szolgáltató) a víziközmű-szolgáltatás korlátozására vagy felfüggesztésére vonatkozó jogszabályok megsértése miatt

1. figyelmeztetésben részesíti, és
2. kötelezi, hogy a határozat közlését követően haladéktalanul szüntesse meg a jogellenes helyzetet (a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást állítsa helyre).

A Kormányhivatal felszólítja a Szolgáltatót, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől, továbbá felhívja a Szolgáltató figyelmét, hogy ismételt jogsértés esetén fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

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: VEMKHFÖGY, 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 előterjeszheti. 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 Kormányhivatalhoz 2021. január 19. napján érkezett (felhasználási hely: a továbbiakban: Kérelmező) kérelme, amelyben a Pápai Víz-és Csatornamű Zrt. eljárását sérelmezte a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatás korlátozásával, illetve felfüggesztésével kapcsolatban.

Kérelmező beadványában az alábbiakat adta elő:

*„2020. októberében lekapcsolt a szolgáltatásról tartozás végett. Tartozást kifizettem, kifizetés előtt tájékoztatást kértem, melyben téves információt adtak, majd a szolgáltató helyére is elmentem ott befizettem a teljes tartozásom. Ezek után közölték velem a visszakötési díjat melyet előzőleg telefonban beszámoltak a költségbe, így mind a mai napig nincs vizem. Holott az általam kikeresett jogszabályok által, mint védett fogyasztót le sem köthettek volna mellette a jelenlegi vírushelyzet miatt sem. Ők azzal védekeznek, hogy nekik a belső szabályzatuk engedélyezi és a Pápai Tisztiorvosi szolgálat is engedélyezte, hogy lekötetik a szolgáltatást. (Tisztiorvosi szolgálat sem adott választ, az adataimat sem kérték nem is adtak semminemű tájékoztatást sem). Legjobb tudomásom szerint jogilag, mint súlyos fogyatékkal élő személynek számítok, így védett és költségmentes vagyok a szolgáltatók felé mindennemű lekötési díj megfizetésének költsége alól. Mellette a tavalyi évben már egyszer megvettem a vízmérőórát, így jogtalanul vitték el.”*

Kérelmező az alábbi dokumentumot melléklete beadványához:

Szolgáltatónak címzett 2021. január 19. napján kelt elektronikus levele

Kérelmező kérte ügye kivizsgálását.

A Kormányhivatal a kérelemben foglaltak alapján 2021. január 22. napján kelt VE-09/01/00072-4/2021. számú végzéssel értesítette a Szolgáltatót a közigazgatási hatósági eljárás kérelemre történő megindításáról, az ügyintézési határidőről, és az ügyféli jogokról, továbbá a tényállás

tisztázása céljából adatszolgáltatásra hívta fel a Szolgáltatót a felhasználási hely vízkorlátozásával, illetve felfüggesztésével kapcsolatban.

Kormányhivatalhoz Szolgáltató nyilatkozata 2021. február 4. napján érkezett az alábbi tartalommal:

„A Pápai Vízmű Zrt.-hez 2021. január 25-én érkezett levelükre az alábbiakról tájékoztatjuk:

1. 2006. április 06-án a Pápai Vízmű Zrt. kötött Víz- Szolgáltatási szerződése 2018. március 02-án szerződésszegés miatt megszűnt. 2020. március 13-án a szolgáltatást visszaállítottuk. 2020. október 08-án újbóli szerződésszegés miatt kiszereztük a vízmérőt. Jelenleg senkivel sincs szerződésünk. A szerződéseket mellékeljük. (1. sz. melléklet)

2. A felhasználó nem kért tájékoztatást a visszaszerelés költségéről, módjáról, csak az aktuális folyószámla egyenlegéről.

2020. 12. 17-én felkereste az ügyfélszolgálati irodát hátraléka rendezése céljából. A kolléganő a felhasználót újra tájékoztatta a hátralék összegéről, amely 94.585,-Ft. Továbbá arról, hogy a visszaszerelésnek külön költsége van, melynek kifizetésétől az ügyfél határozottan elzárkózott. Felhívta figyelmét, amennyiben a visszaszerelés költsége nem kerül kiegyenlítésre, nem áll módunkban visszaállítani a vízszolgáltatást. A visszaszerelés költségét az 58/2013. (11.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 72. § (5) bekezdése, valamint a Pápai Vízmű Zrt. Üzletszabályzatának 10. 1. Külön díjas tevékenységek 4. sz. (a Vízmű honlapján megtekinthetőek) melléklete alapján kérjük. Folyószámla egyenleg mellékelve. (2. sz. melléklet)

3. A Pápai Vízmű Zrt. 2020. 07. 09-én, 2020. 09. 10-én, 2020. 09. 21-én tértivevényes levélben szólította fel a felhasználót hátraléka rendezése céljából és a teljes zárás időpontjáról. 2020. szeptember 16-án e-mailben tájékoztató levelet küldtünk a Veszprém Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztályának is.

Minden felszólítónkhoz mellékeljük a (kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételéhez) szükséges nyomtatványt. (3. sz. melléklet)

4. 2020. december 18-tól vízdíj hátralékot nem tartunk nyilván.

Fizetési meghagyást kezdeményeztünk az alábbi időpontokban és összegekben:

2011. 05. 12-én 59.897 Ft

2012. 12. 13-án 57.521 Ft

2014. 01. 09-én 69.073 Ft

2016. 01. 18-án 134.590 Ft

2017. 02. 09-én 74.469 Ft

2019. 03. 26-án 176.275 Ft

A szerződő fél kifogást nem terjesztett elő.

A végrehajtó tájékoztatva lett, hogy a végrehajtásra adott összeg kiegyenlítést nyert. (4. sz. Melléklet)

5. 2020. március 13-án részletfizetési megállapodást kötött, a hátralék összege: 217.555,-Ft.

Befizetett 112.032,-Ft-ot. A fennmaradó összegre részletfizetési lehetőséget kapott. A részletfizetési megállapodásban vállalt kötelezettségét nem teljesítette. (5. sz. melléklet)

A korlátozás dátuma 2020. október 08. Felszólítás dátuma 2020. 06. 26., 2020. 09. 09., 2020. 09. 16. Korlátozásról értesítettük a Veszprém Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztályát 2020. 09. 16. a 2011. évi CCIX. tv. a víziközmű-szolgáltatás 58. §-a képezi a vízszolgáltatás felfüggesztését.

7. Mellékelve a 816-25/2020. iktatószámú levél, mely a 3. mellékletekben szerepel.
8. A . ivóvízellátását 150 m-en belül közkútról biztosítjuk.
9. A felhasználó nem kérte a védendő felhasználók nyilvántartásába vételét, orvosi dokumentumokat nem nyújtott be. Egészségi állapotával kapcsolatos dokumentációt nem terjesztett elő.
10. A kérelmező nem kereste meg a szolgáltatót igazolással vagy szakvéleménnyel. A Pápai Vízmű Zrt.-nek nincs tudomása . közös háztartásban élő személyekről.
11. A felhasználási hely vízellátását hiteles vízmérővel szolgáltattuk. A vízmérő 2020.október 08-án kiszerezésre került. (6. sz. melléklet)
12. A felhasználó 2021. január 19-én levélben kereste meg a Pápai Vízmű Zrt.-t, a szolgáltatás helyre állítása céljából.
- Az új Közszolgáltatási Szerződés megkötését a visszaszerelési költség befizetése után teheti meg. A levélre a válasz 2021. január 27-én kiküldve e-mailben és levélben is. (7. sz. Melléklet).

A Kormányhivatal 2021. február 12. napján és 2021. március 01. napjain a tényállás tisztázása érdekében adatszolgáltatásra hívta fel Szolgáltatót a vízkorlátozással kapcsolatos időpontok miatt, továbbá a felszólítóokban szereplő számlák megküldésével kapcsolatban.

A Szolgáltató nyilatkozata 2021. február 18. napján érkezett az alábbi tartalommal:

„Nyilatkozom, hogy a fenti felhasználási hely tekintetében kötött szolgáltatási szerződés száma, a felhasználási hely azonosítója (10218585) illetve a szerződéskötés dátuma: 2006. 04. 04. 2020. 03. 13.) Melléklejük a fizetési felszólító levélben és szolgáltatás felfüggesztéséről szóló értesítőben szereplő számlák másolatát (melléklet).”

A Szolgáltató nyilatkozata 2021. március 03. napján érkezett az alábbi tartalommal:

„Nyilatkozom, hogy a fenti felhasználási helyen 2018. március 2-án korlátozást végeztünk (teljes zárás). Mellékeljük a két fizetési felszólítót és a Veszprém megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztályának küldött értesítő levél másolatát. ) nem kereste meg a Pápai Vízmű Zrt.-t, hogy fizetési haladékat, részletfizetési kedvezményt kérjen.”

A Kormányhivatal a rendelkezésre álló dokumentumokból az alábbiakat állapította meg:

Kérelmező fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett, ezért Szolgáltató a díjtartozás miatt fizetési felszólítókat küldött a felhasználási helyre vonatkozóan. Az RL 8501 004 113 276 0 számú tértivevényes felszólító 2018. 01. 24. napján nem kereste jelzéssel érkezett vissza Szolgáltatóhoz. Ezt követően Szolgáltató az RL 8501 004 187 579 3 számú tértivevényes felszólító/felfüggesztésről szóló levelet küldött felhasználási helyre, amelyet Kérelmező 2018. 02. 16. napján átvett.

Az értesítőben Szolgáltató közölte a felfüggesztés várható időpontjait:

2018. 03. 01 - 2018. 03. 07. és 2018. 03. 08 - 2018. 03.14.

Kérelmező nem kezdeményezte a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvételét, továbbá részletfizetést sem kezdeményezett Szolgáltatónál.

A Szolgáltató a felfüggesztés időpontjáról 2018. február 15. napján kelt levelével értesítette a felhasználási hely szerinti illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervet, majd ezt követően Szolgáltató 2018. március 2. napján felhasználási helyen felfüggesztette a vízszolgáltatást.

Szolgáltató 2020. március 13. napján a felhasználási helyen visszaállította a szolgáltatást és még ezen a napon Kérelmező és Szolgáltató között részletfizetési megállapodás jött létre a fennmaradt 105.523 Ft összegű hátralék megfizetésére. Kérelmező a megállapodásban foglaltaknak nem tett eleget, így a Szolgáltató ismételten díjtartozás miatt fizetési felszólítót küldött a felhasználási helyre vonatkozóan az elsőt 2020. 06. 26. napján, majd a következőt az RL 8501 004 455 526 1 számú tértivevényes fizetési felszólítót Kérelmező élettársa 2020. 09. 10. napján átvette.

Tekintettel arra, hogy a felszólítást követően sem történt meg a hátralék rendezése, a Szolgáltató az RL 8501 004 456 406 7 számú tértivevényes felszólító/felfüggesztésről szóló értesítőben közölte a felfüggesztés várható időpontjait: 2020. 10. 01 - 2020. 10. 07. és 2020. 10. 08 - 2020. 10.14. Az értesítőt Kérelmező élettársa 2020. 09. 21. napján átvette.

Kérelmező nem kezdeményezte a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvételét.

A Szolgáltató a felfüggesztésről 2020. szeptember 16. napján elektronikus úton értesítette a felhasználási hely szerinti illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervet, nyilatkozata szerint ellentétes állásfoglalás nem érkezett azzal kapcsolatban.

A Szolgáltató a felhasználási helyen 2020. 10. 08. napján felfüggesztette a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást, és a 043289 gyári számú vízmérőt kiszerezte.

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,*

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

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

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.

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

a) a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,

b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,

c) lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,

d) előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott,

(2a) Létfenntartási és a közegészségügyi vízigények teljesítését az illetékes népegészségügyi szerv ellenőrizheti és szükség szerint intézkedik a víziközmű-szolgáltatóval szemben.

(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 az (1) bekezdés c) és e) pontja esetében történő intézkedések megtételéről.

(4) A lakossági felhasználó (3) bekezdés c) pontja szerinti első felszólítása - a felhasználó elektronikus úton történő kapcsolattartásra is kiterjedő előzetes és kifejezett hozzájárulása

esetén - elektronikusan, postai vagy a lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más egyéb módon, a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítása tértivevényes levélben történik. Az illetékes népegészségügyi szervet a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

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

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 65. § (8) Ha a felhasználó a szolgáltatási díjat nem fizeti meg, a víziközmű-szolgáltató - a Vksztv. 58. §-ban meghatározott következményekre való figyelemfelhívás mellett - legalább kétszer írásban felszólítja a felhasználót fizetési kötelezettsége teljesítésére. A felszólításnak tartalmaznia kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő gyári számát, a szerződésszámot, a bizonylatszámot, az esedékességet, lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét. A fizetésre történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és a Vksztv. 58. §-ban meghatározott intézkedés alkalmazása között legalább 15 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani.

Vhr. 72. § (1) A víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a víziközmű-szolgáltató a lakossági felhasználót - a 65. § (8) bekezdése szerint - előre értesítette.

(2) Lakossági felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetében a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításáról a Vksztv. 58. § (10) bekezdésében meghatározott módon és mértékben gondoskodni kell.

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

(4) A (3) bekezdésben foglaltakon túlmenően a postai szolgáltatásokról szóló törvény szerint tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként kézbesített jognyilatkozatot,

a) ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény átvételét megtagadja, a kézbesítés megkísérlésének napján

b) ha az „nem kereste” kézbesíthetetlenségi ok jelzésével érkezik vissza a feladóhoz, a második eredménytelen kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon - az ellenkező bizonyításig - kézbesítettnek kell tekinteni.

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

Vhr. 88. § (3) Ha a szociálisan rászoruló felhasználó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a víziközmű-szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

*Szolgáltató Üzletszabályzata a Magyar energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával*

#### 4.5. A víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása és annak visszaállítása

(1) A víziközmű-szolgáltató –a létfenntartás, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

a) a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,

b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,

c) lakossági Felhasználó esetében a közszolgáltatási ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,

d) előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a Felhasználóval megállapodott, vagy

e) nem lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazható egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági Felhasználó részére végzet közműves szennyvízelvezetés és – tisztítás esetében.

(2a) Létfenntartási és a közegészségügyi vízigények teljesítését az illetékes népegészségügyi szerv ellenőrizheti és szükség szerint intézkedik a víziközmű-szolgáltatóval szemben.

(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 a Vksztv. 52.§ (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint a Vksztv. és a végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,

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

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

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

(4) A lakossági Felhasználó (3) bekezdés c) pontja szerinti első felszólítása – a Felhasználó elektronikus úton történő kapcsolattartásra is kiterjedő előzetes és kifejezett hozzájárulása



esetén – elektronikusan, postai vagy a lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon, a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítása térítvényes levélben történik. Az illetékes népegészségügyi szervet a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

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

(6) A létfenntartási és közegészségügyi vízigényeknek eleget tevő ivóvízellátás érdekében a víziközmű-szolgáltató – az ellátásért felelős előzetes értesítése és a települési önkormányzat hozzájárulása esetében – a víziközmű tulajdonosának költségére közkifolyót helyezhet el. A közkifolyó üzemeltetésének költségeit a települési önkormányzat fizeti meg a víziközmű-szolgáltató részére.

A Kormányhivatal azt vizsgálta, hogy a közüzemi vízszolgáltatás korlátozása, felfüggesztése megfelelt-e a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek.

Kérelmező a felhasználási helyre vonatkozóan - általa sem vitatottan - 60 napon túli díjtartozást halmozott fel.

A Szolgáltató a közüzemi vízszolgáltatás felfüggesztése előtt Kérelmezőt mindkét alkalommal kétszer írásban felszólította a fizetési kötelezettsége teljesítésére, amelyeknek Kérelmező nem tett eleget.

A Szolgáltató a felszólítókból tájékoztatást adott a szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményekről, valamint rendelkezésre bocsátotta a "Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartásába vétel meghosszabbítása iránt" nyomtatványt.

Kérelmező nem kérte Szolgáltatótól a védendő felhasználók nyilvántartásba vételét, továbbá Szolgáltató felé nem igazolta, hogy szociálisan rászoruló személy vagy fogyatékkal élő védendő felhasználó lenne, továbbá az egészségi állapotával kapcsolatos dokumentumokat sem nyújtott be Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató által megküldött felszólítók azonban nem feleltek meg teljes körűen a Vhr. 65. § (8) bekezdésében foglaltaknak.

A Szolgáltató a 2018. évben felhasználási helyre küldött értesítőkben nem tüntette fel a felhasználási helyre vonatkozó fogyasztásmérő számát, továbbá nem tüntetett fel minden bizonylatszámot, a díjtartozást nem részletezte, arra csak az alábbi módokon tett utalást:

- 2015. 01. 01. előtti számlák 19.734 Ft – amelyhez csak a 2015. 01. 30-ai fizetési határidőt tüntette fel.
- 2016. 01. 01. előtti számlák 89.749 Ft – amelyhez csak a 2016. 01. 28-ai fizetési határidőt tüntette fel.

Szolgáltató a 2020. évben felhasználási helyre küldött értesítőkben nem tüntetett fel minden bizonylatszámot, a díjtartozást nem részletezte, azt csak 2018. 01. 01. előtti számlákként ismertette.

A Szolgáltató a 2018. évben a felhasználási helyre a második felszólításban (amely felfüggesztési értesítő is volt) és 2020. évben a harmadik felszólításban (amely felfüggesztési értesítő is volt) a felfüggesztés várható időpontjának, a Vhr. 65. § (8) bekezdésben szereplő 5 munkanap helyett két 1 hetes időtartamot határozott meg, amelyek hétfői napokat is magában foglaltak.

A Szolgáltató által közölt értesítőkben a felfüggesztés várható időpontjainál az alábbiak voltak feltüntetve:

2018. 03. 01 - 2018. 03. 07. és 2018. 03. 08 - 2018. 03. 14.

2020. 10. 01 - 2020. 10. 07. és 2020. 10. 08 - 2020. 10. 14.

A fizetésre történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és a Vksztv. 58. §-ban meghatározott intézkedés alkalmazása között 15 nap eltelt.

Kérelmező 2021. január 19. napján elektronikus levelet küldött Szolgáltatónak, amelyre az 15 napos határidőn belül írásban, érdemben válaszolt.

**Összességében megállapítható, hogy felhasználási hely tekintetében a víziközmű-szolgáltatás korlátozásának vagy felfüggesztésének feltételei együttesen nem teljesültek a 2018. és a 2020. évben sem. A felszólítók, értesítők nem feleltek meg a jogszabályban előírtaknak, így a felhasználási hely tekintetében alkalmazott majd 2018. 03. 02. napján és a 2020. 10. 08. napján végrehajtott Szolgáltató általi víziközmű-szolgáltatás felfüggesztések jogsértők voltak.**

**Szolgáltató jogsértést követett el azáltal, hogy felhasználási helyen 2018. 03. 02-án és 2020. 10. 08. napján alkalmazott víziközmű-szolgáltatás felfüggesztésével kapcsolatos felszólítók, értesítők nem feleltek meg a Vhr. 65. § (1) bekezdésében foglaltaknak, továbbá a Szolgáltató a felfüggesztések várható időpontjainál, 5 munkanap helyett két 1 hetes időtartamot határozott meg, így megsértette a Vksztv. 58. §-ban, továbbá a Szolgáltató Üzletszabályzatának 4.5 pontjában foglaltakat.**

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (1) *A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.*

(3) *Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:*  
a) *figyelmeztetés,*

*Szankció tv. 6. § (1) A figyelmeztetéssel a hatóság rosszallását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.*

(3) *Figyelmeztetés alkalmazásának akkor van helye, ha közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt más szankció nem alkalmazható, vagy ha a közigazgatási szabályszegés az elkövetés körülményeire tekintettel csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható.*

(4) *A hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.*

Szankció tv. 9. § (1) *Közigazgatási bírság minden, a közigazgatási hatóság által közigazgatási szabályszegésért kiszabott bírság.*

(2) *Közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,*

- a) a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be és  
 b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

Az 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:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,  
 b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,  
 c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,  
 d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,  
 e) a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló törvényben meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkobozni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,  
 g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,  
 h) a 16/A. § (1)–(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,  
 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. § (5) A fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki, ha

- a) a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító véglegessé vált határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás – amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon a telephelyen – ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételtelen megsértette,  
 b) a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti, vagy  
 c) a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.

(6) Az (5) bekezdésben foglaltak esetén közigazgatási szankcióként figyelmeztetés alkalmazásának nincs helye.

A Kormányhivatal az alkalmazandó jogkövetkezmény meghatározásánál az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltakra volt figyelemmel az alábbiak szerint:

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: a jogsértés bizonyíthatóan egy fogyasztót érintett.

*A fogyasztók érdekei sérelmének köre:* A felszólítók hiányos tartalma miatt sérülnek a felhasználó tájékoztatáshoz fűződő jogai, mert a bizonylatszámok hivatkozásainak hiánya miatt nincs ismerete arról, hogy melyik számlával van elmaradása. A közüzemi vízszolgáltatás a mindennapi életben kiemelkedően fontos szolgáltatás, éppen ezért határozta meg a jogalkotó az ellátásból történő felfüggesztés esetén a hivatkozott előírásokat, így az 5 munkanapra vonatkozó tájékoztatást is, a Szolgáltató 10 munkanapos tájékoztatásával bizonytalanságban tartotta Kérelmezőt, hogy felhasználási helyen melyik napon is hajtja végre a vízszolgáltatás felfüggesztését. A Szolgáltató jogellenes magatartásával megsértette Kérelmező biztonságos szolgáltatáshoz fűződő alapvető érdekeit.

*A jogsértő állapot időtartama:*

1. A felhasználási helyen a Szolgáltató 2018. 03. 02. napján a víziközmű-szolgáltatást felfüggesztette a 2020. március 13. napján történt szolgáltatás visszaállításáig. (742 napig)
2. A felhasználási helyen a Szolgáltató 2020. 10. 08. napján a víziközmű-szolgáltatást felfüggesztette, amely a Kormányhivatalhoz 2021. február 02. napján tett nyilatkozata szerint még fennáll, ennek következtében az folyamatos.

*A jogsértő magatartás kiterjedtsége:* a jogsértés Kérelmező ügyében bizonyítottan megvalósult.

*A jogsértéssel érintett áruk értéke:* A vízszolgáltatás felfüggesztése esetében nem releváns.

*A jogsértés ismételt tanúsítása:*

A Kormányhivatal megállapította, hogy Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában – amely nyilvántartás a közigazgatási szankciót megállapító döntés bejegyzésének időpontja, a döntés ügyiratszám, a szankció típusa, a bírság összege, az esetleges tevékenység végzésétől történő eltiltás és annak időtartama adatok vonatkozásában közhiteles hatósági nyilvántartásnak minősül – a 20210305-001180 azonosító számú keresési igazolás generálása alapján a Szolgáltató még nem szerepel.

A Kormányhivatal az Fgytv. 47. § (1) bekezdés a) pontja szerinti jogkövetkezményt alkalmazta, azaz elrendelte a jogsértő állapot megszüntetését. Az Fgytv. 47. § (1) bekezdés d), e), g) és h) pontja szerinti jogkövetkezmény a jogsértés jellege miatt nem jöhetett figyelembe.

A Kormányhivatal figyelemmel a jogsértések számára és súlyára, a jogsértő állapot megszüntetésére kötelezés mellett, az Fgytv. 47. § (1) bekezdés i) pontja szerinti fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tekintette, azonban a bírságszankciót a Szankció tv. 9. § (2)-(3) bekezdése alapján nem alkalmazhatta, mert a Szolgáltató a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában nem szerepel, és a feltárt jogsértés alapján az Fgytv. 47/C. § (5)-(6) bekezdésében előírtak (kötelező bírságolás és figyelmeztetés alkalmazásának kizártsága) nem teljesültek.

Tekintettel arra, hogy a Kormányhivatal a Szolgáltató számára kötelezettséget állapított meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmazott, a Szankció tv. 6. § (4) bekezdése alapján figyelmeztetést alkalmazott.

A Vhr. 72. § (5) bekezdése alapján a Szolgáltató jogosult a felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltatás korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerült díjak felszámítására. Erre azonban csak akkor jogosult, ha a korlátozás jogszerűen történt. Tekintettel arra, hogy a korlátozás nem volt jogszerű, Szolgáltató a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerült díjak felszámítására nem jogosult, a Kérelmezőtől azt nem kérheti.

A Kormányhivatal felhívja Kérelmező figyelmét, hogy a védendő felhasználói státusszal kapcsolatos kérelmet és a jogosultság igazolására szolgáló dokumentumokat a Vhr. VI/A. fejezetében meghatározottak szerint a Szolgáltatóhoz nyújthatja be, hogy a jogszabályban biztosított kedvezményekre jogosulttá válhasson.

A Kormányhivatal arra is felhívja a Kérelmező figyelmét, hogy a kormányhivatal határozata nem mentesíti a tartozásának megfizetése alól, és ha annak nem tesz eleget, a Szolgáltató jogszerű eljárás keretében korlátozhatja, felfüggesztheti a víziközmű-szolgáltatást.

A Kormányhivatal kiemeli, hogy méltányossági jogkörrel nem rendelkezik a benyújtott kérelmek vizsgálata esetén, csak a jogszabályi előírásoknak történő megfelelést vizsgálhatja. Méltányosságot az ügyben a Szolgáltató gyakorolhat, azonban ezt a Kormányhivatal nem kényszerítheti ki.

A Kormányhivatal a 60 napos ügyintézési határidőn belül jelen határozatával a hatósági ügyben érdemben döntést hozott, ezért a VE-09/01/00072-3/2021. ügyiratszámú tájékoztatáshoz az Ákr. 51. § (1) bekezdés b) alapján joghatások nem fűződnek.

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 (a továbbiakban: Statútum R.) 2. §-án és a 3. § (4) bekezdés I) pontján, illetékessége a 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén és a Statútum R. 2/A. §-án alapul.

Veszprém, időbélyegző szerint

**Takács Szabolcs**  
kormány megbízott  
nevében és megbízásából:

**Dr. Dobó- Kocsis Veronika**  
osztályvezető „h.”

Döntésről értesül

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

