



VESZPRÉM MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyszám: VEO/001/00086-0004/2016. Tárgy: Kérelem elutasítása
Ügyintéző: dr. Sipőczné Tóth Éva Ügyfél:
Szerv. egység: Fogyasztóvédelmi Osztály

HATÁROZAT

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (a továbbiakban: Hatóság) a **Pápai Víz- és Csatornamű Zrt-vel** (székhelye: 8500 Pápa, Vízmű u. 2, adószáma: 11338110-2-19.) **szemben a VEO/001/00086/2016. ügyszámon** felhasználó azonosító: 13100004-1) **kérelmére indult közigazgatási hatósági eljárásban**

fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezés megsértését nem állapította meg, ezért a kérelmet elutasítja.

A határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Főigazgatójához (1428 Budapest, Pf.120) címzett, de Hatósághoz (8200 Veszprém, Budapest út 3-5.) benyújtandó fellebbezésnek van helye.

A fellebbezés illetéke 5.000,- Ft.

Az illetéket az iraton, illetékbélyegen kell leróni, vagy az ügyszám megjelölésével, a Veszprém Megyei Kormányhivatal 10048005-00299516-30006009 számú számlájára a fellebbezés benyújtásáig kell megfizetni.

Ha a fellebbezésnek megfelelően a határozatot a Hatóság nem módosítja, nem vonja vissza, a fellebbezést a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság bírálja el, mely a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz. A fellebbezésnek a végrehajtásra halasztó hatálya van.

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

INDOKOLÁS

kérelme 2016. február 26-án érkezett a Hatósághoz, amelyben az alábbiakat kifogásolja:

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

Levelezési cím: 8210 Veszprém Pf. 2184

telefon: +36/88/550-510, e-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

2016. MARCH 22

„Alulírott ... szám alatti lakos az alábbi bejelentéssel élek: 2014-ben a Pápai Vízmű Zrt. korszerűsítés címén vízmérő órámat lecserélte. Az éves elszámoláskor a lecserélt „korszerű órán” nagy eltérés mutatkozott. A kiszámlázott eltérés 60134 Ft.

Ezt a szolgáltató a meleg nyárral indokolta, amit nem tudok elfogadni, mivel a vezetékes vizet öntözésre nem használtam, így panasszal éltem a szolgáltató felé. A Pápai Vízmű Zrt. saját hatáskörében egy 10 literes vödörrel „hitelesítette” a mérőórát, és később értesített, hogy a mérőóra jó. Az óra jelenleg is közel a dupláját méri a régen szokásosnál. Megítélésem szerint a mérőóra hivatalos hitelesítése nem történt meg, az alkalmazott eljárás nem felel meg az előírásoknak. Nem járulok hozzá, hogy a szolgáltató saját hatáskörben végezze el a mérőóra hitelesítését. Kérem a T. Fogyasztóvédelmi Felügyelőséget, hogy az ügyet kivizsgálni szíveskedjék!”

A Hatóság megállapította, hogy a kérelem nem tartalmazta a bejelentést alátámasztó dokumentumokat, nem igazolta, hogy a hatósági eljárást megelőzően a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-hez fordult, ebből következőleg a VE/O001/00086-0002/2016. ügyszámú, 2016. március 1. napján kelt végzésben hiánypótlásra hívta fel.

nyilatkozata 2016. március 8-án érkezett a Hatósághoz:

„Alulírott ... a 2016. március 1-jén keltezett VE/O001/00086-0002/2016. ügyiratszámú levelükre válaszolva mellékelten küldöm a Pápai Vízmű Zrt.-től kapott dokumentumokat. Ezek azt támasztják alá, hogy a Mihályháza községben lecserélt vízórák illetve azok, amelyeket a helyszínen 10 literes vödörrel bevizsgáltak, kifogástalanul működnek. Számomra elfogadhatatlan ez a bemérési mód. Véleményem szerint 10 literes vödörrel nem szabályos a hitelesítés. Az én állításom szerint a mérőórák magasabb fogyasztást mértek. Ezt azzal támasztom alá, hogy a 2014. novemberében történt csere után a vízórák kimagasló fogyasztást mértek. A probléma súlyát érzékelteti, hogy éves szinten 50000-100000 forint többletfogyasztás mutatkozik fogyasztótól függően.

Kérni szeretném a Fogyasztóvédelmet, hogy a vízórákat a Pápai Vízmű Zrt.-től függetlenül szíveskedjenek szerkezeti és pontossági vizsgálatnak alávetni.

Illetve szeretném megkérni Önöket, hogy az általam megfogalmazott panaszt és a mellékelt dokumentációt figyelembe véve az ügyet kivizsgálni szíveskedjenek!”

levelének mellékleteként megküldte az alábbi dokumentumokat:

- 63655 sorszámú, 2010. 05. 15-én kelt vízmérőóra-cseréről, -beszerelésről jelentés
- 12813 sorszámú, 2014. 11. 04-én kelt vízmérőóra-cseréről, szerelésről jelentés, amely szerint a leszerelt vízmérőóra száma: 900475, a hitelesítés éve: 2010. A felszerelt vízmérőóra száma: 050747, hitelesítés éve: 2014, a plomba száma, állapota: 1026266, ép.
- a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 802-90/2015. ügyiratszámú, 2016. 01. 11-én kelt tájékoztatását, amely szerint

„2015. november hónapban lakossági panaszbejelentés érkezett, miszerint az októberi ellenőrző olvasás után a Felhasználók az olvasott értékeket magasnak találták.

A Pápai Vízmű Zrt. munkatársai a hivatal és a lakosság kérésének megfelelően a megadott címlista alapján kimentek a vízfogyasztás helyszínére, ahol elvégezték a bemérést.

A bevizsgálást követően megállapítottuk, hogy a mérési eredmények hibahatáron belül voltak.

Önnek 2015. október és december hónapban átlagszámlát készített a Vízmű, a decemberi számlát várhatóan január közepén kapja kézhez.

Január 8-án a Vízmű munkatársai újból leolvasták a vízmérőt, a különbözet a december 31-i záró óraálláshoz képest 106 m³, ennek díja 60.134 Ft.

*Január végén készül el a korrekciós számla, amit postai úton kapnak meg.
A számla összegét a rajta feltüntetett határidőre szíveskedjenek befizetni.”*

- 900475 gyári számú, 2010. 05. 15-én felszerelt, 2010. 05. 01-jén hitelesített fogyasztásmérő leolvasások listája
- 050747 gyári számú, 2014. 11. 04-én felszerelt, 2014. 11. 01-jén hitelesített fogyasztásmérő leolvasások listája

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: **Vksztv.**) **3. §**
(2) Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint 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.

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,*
- 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. 47. § (1) *A víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatot dolgoz ki és azt vagy annak módosítását jóváhagyásra benyújtja a Hivatalhoz.*

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

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

1. § E rendelet alkalmazásában:

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

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

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

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

Korm. rendelet 64. § (1) A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről, kalibrálásáról a mérőeszköz tulajdonosa saját költségén köteles gondoskodni.

(3) A bekötési vízmérő tulajdonjoga a víziközmű-szolgáltatót vagy az ellátásért felelőst, telki vízmérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy – a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában – az elkülönített vízhasználót illeti meg.

(7) Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő cseréjével egyidejűleg írásban, elektronikusan vagy digitálisan rögzíteni kell:

- a) a fogyasztásmérő cseréjének okát;
- b) a csere időpontját;
- c) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés dátuma) és mérőállását, állapotát;
- d) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő leszerelést megakadályozó zárának vagy plombájának azonosítóját, azok darabszámát, továbbá a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát; valamint
- e) a felhasználó vagy a képviselője, illetve a víziközmű-szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását.

Korm. rendelet 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).

A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet 2. számú melléklete értelmében a bekötési vízmérők a kötelező hitelesítésű mérőeszközök közé tartoznak, amelyeknek hitelesítési hatálya 4 év.

A Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. Üzletszabályzata

4.2.A Szolgáltató szerződéses kötelezettségei

A mérésügyi jogszabályok szerint a Szolgáltató tulajdonában lévő ivóvízmérők (ún. bekötési mérők) cseréjét a hitelességi időn belül saját költségén elvégzi.

A vízmérő hitelesítési idején belül a Felhasználó kérésére, a letétbe helyezett hitelesítési és szerelési költség ellenében a vízmérő mérésügyi felülvizsgálatáról gondoskodik.

Üzletszabályzat 5. VÍZMÉRÉS

A vízmérő külön jogszabály (2011. évi CCIX. törvény és a 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet) szerinti, az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz.

5.1. A vízmérők fajtái

a) bekötési vízmérő: az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített vízmérő

- egyedi mérő

- főmérő: a szolgáltatás igénybe vételével egy időben a bekötési vízmérő a Szolgáltató

tulajdonába kerül, melynek időszakos hitelesítéséről, cseréjéről, javításáról a Szolgáltató köteles gondoskodni.

5.2. Vízmérés hitelessége

A mérésügyi hatóság által hitelesített vízmérőt kell használni a vízfogyasztás mérésére. A vízmérő beépítéséről, cseréjéről, hitelesítéséről a vízmérő tulajdonosa gondoskodik.

A szolgáltatási pont előtt beépített vízmérő a Szolgáltató tulajdona, míg a mellékvízmérő (mint elkülönített vízhasználatot mérő fogyasztásmérő) a Felhasználó tulajdonában van.

Amennyiben a Felhasználó a vízmérő hibáját, sérülését észleli, kötelessége azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A bejelentést követően a Szolgáltató 8 napon belül – ha úgy ítéli meg – kicseréli a vízmérőt. A vízmérő pontosságának ellenőrzését a Szolgáltató és Felhasználó egyaránt kérheti. Amennyiben a Felhasználó úgy ítéli meg, hogy a vízmérő rosszul mér, a Szolgáltatónál írásban megrendelheti a vízmérő ellenőrzését. A Szolgáltató írásban tájékoztatja a Felhasználót a várható költségekről.

Amennyiben a Felhasználó a várható költségeket a Szolgáltatónál befizette, a Szolgáltató a vitás mérőt a Felhasználó jelenlétében leszereli, dobozba teszi. A dobozt lezárja, körcímkével leragasztja, a Felhasználó és a Szolgáltató képviselője aláírja a körcímkét.

A lezárt dobozt a Szolgáltató juttatja el az ellenőrzés helyére.

Az ellenőrzés idejéről, helyéről az ellenőrzést végző hatóság (Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal) írásban értesíti az érintetteket, majd a mérésről felülvizsgálati bizonyítványt állít ki.

5.3. Vízmérőcsere

A mérésügyi törvény értelmében a díjfizetés alapját képező vízmennyiség mérésére a mérésügyi szerv által hitelesített, zárjeggyel ellátott vízmérő szolgál.

Az egyes mérők érvényességének időtartama: 4-8 év.

A vízmérők cseréjét a Szolgáltató ütemezetten, tervezetten és dokumentáltan végzi. A Szolgáltató a tervezett mérőcsereát a lejárt hitelességű vízmérők listája alapján ütemezi.

A helyszínen a vízmérőcsereát végző munkatárs mérőcsere lapot (27. sz. nyomtatvány) tölt ki, melyen feltünteti a le- és felszerelt vízmérők adatait, óraállását, a csere dátumát, a csere okát, a lecserélt és az új vízmérő azonosítóját, a Felhasználó és a Szolgáltató képviselőjének nevét, aláírását.

A Hatóság megállapította, hogy a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt., mint a mérőeszköz tulajdonosa a felhasználási helyen 2014. november 4-én a hitelesített bekötési főmérő cseréjéről gondoskodott. A bemutatott 12813 sorszámú, 2014. 11. 4-én kelt vízmérőóra-cseréről, szerelésről szóló jelentés szerint a felszerelt 050747 gyári számú fogyasztásmérő hitelesítésének éve 2014.

A jegyzőkönyvből megállapítható, hogy a leszerelt vízmérőóra hitelesítésének éve 2010. A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet 2. számú melléklete értelmében a bekötési vízmérők a kötelező hitelesítésű mérőeszközök közé tartoznak, amelyeknek hitelesítési hatálya 4 év, tehát a vízmérőcsere a hitelesítési időn belül került sor.

A jegyzőkönyvből megállapítható továbbá, hogy a felszerelt hitelesített fogyasztásmérő plombált, tehát az elszámolás alapjául szolgáló vízmennyiség mérésére alkalmas.

az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését észlelte, és ezt a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-nek bejelentette. A víziközmű-szolgáltató a Korm. rendelet 64/A. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizte, azonban az ellenőrzés során a fogyasztásmérő hibáját nem tapasztalta, a mérési eredmények hibahatáron belül voltak. A víziközmű-szolgáltató részéről végzett ellenőrző mérés (nem metronómiai mérés) tekintetében jogszabály a mérés módszerének folyamatát nem határozza meg, az történhet akár vödörrel történő térfogatméréssel is.

A felek között a fogyasztásmérő rendellenes működésének kérdésében vita alakult ki. A Korm. rendelet 64/A. § (2) bekezdése alapján ilyen esetben a felhasználó, az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató kezdeményezi az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését. Tehát bármelyik fél kezdeményezheti a vizsgálatot. A Korm. rendethez képest az Üzletszabályzat 5.2. pontja konkretizálja az eljárásrendet, és kimondja, hogy ilyen vita esetén a fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági, vagy független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát a felhasználó kezdeményezheti. A víziközmű-szolgáltató oldalán ilyen kötelezettséget az Üzletszabályzat nem keletkeztet. Amennyiben a felhasználó a vizsgálatot nem kezdeményezi, a vízórát (mint hitelesített mérőeszközt) hiteles mérésre alkalmasnak kell tekinteni. A Hatóság az Üzletszabályzat ezen rendelkezésének jogszerűségét nem vizsgálhatta, tekintettel arra, hogy az Üzletszabályzat jóváhagyása a Vksztv. 47. § (1) bekezdése alapján a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hatáskörébe tartozik.

a fogyasztásmérő vizsgálatát nem kezdeményezte, ezt a Hatóságtól kérte. A Hatóság a Vksztv. 3. § (2) bekezdése értelmében ilyen vizsgálatot nem kezdeményezhet, a felhasználó Üzletszabályzat szerinti kötelezettségét nem „vállalhatja át”.

Tekintettel arra, hogy a bemutatott bizonyítékok alapján a Hatóság megállapította, hogy a víziközmű-szolgáltatás elszámolásának alapjául szolgáló vízmennyiséget hiteles és a víziközmű-szolgáltató által plombált fogyasztásmérő berendezéssel mérték a felhasználási helyen, a Hatóság a fentiek alapján a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. terhére fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezés megsértését nem állapította meg, ezért a kérelmet elutasította.

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

A Hatóság hatásköre a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 45/A. §-ában, a Vksztv. 3. § (2) bekezdésén, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet 7. § (1)-(2) bekezdésében és a 8. § (1) bekezdésén, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 66/2015. (III.30.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén alapul.

Veszprém, 2016.március 17.

Takács Szabolcs kormány megbízott nevében és megbízásából



dr. Káldi Zoltán
főosztályvezető

Kapják tértivevénnyel:

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