



VESZPRÉM MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: VE-09/01/00381-4/2021. **Tárgy:** Figyelmeztetést alkalmazó határozat
Ügyintéző: Illésné Nagy Eszter **Ügyfél:** Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.
8500 Pápa, Vízmű utca 2.
Szerv. egység: Fogyasztóvédelmi Osztály
Telefon: +36/88/550-510

HATÁROZAT

A Veszprém Megyei Kormányhivatal (továbbiakban: Kormányhivatal) a **Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.-t** (8500 Pápa, Vízmű utca 2., cégjegyzékszám: 19-10-500132, adószám: 11338110-2-19, a továbbiakban: Szolgáltató) a **weboldal működtetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt figyelmeztetésben részesíti, valamint kötelezi arra, hogy e határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a feltárt hiányosságokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően javítsa és erről a Kormányhivatalt tájékoztassa.**

A Kormányhivatal 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: 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 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.

Hatósági Főosztály

8200 Veszprém, Megyeház tér 1., levelezési cím: 8210 Veszprém, Pf. 1184
telefon: 88/550-510, e-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu
KRID azonosító: 222233760

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 teljes személyes illetékmentesség illeti meg.

INDOKOLÁS

A Veszprém Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) „az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak és weboldalainak ellenőrzése” című témavizsgálat keretében 2021. május 12-én a Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. (8500 Pápa, Vízmű utca 2., cégjegyzékszám: 19-10-500132, adószám: 11338110-2-19, a továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett weboldalt (www.papaivizmu.hu), 2021. május 14-én a Szolgáltató 89/313-455-ös hívószámon elérhető telefonos ügyfélszolgálatát vonta ellenőrzés alá. A Kormányhivatal az eljárási cselekményeket, ténymegállapításokat a mellékelt feljegyzésben rögzítette.

A Kormányhivatal tájékoztatta, hogy a feljegyzésben foglaltakkal kapcsolatban 8 napon belül észrevételét, nyilatkozatát megküldheti a Kormányhivatal részére.

A Szolgáltató 2021. május 31-én tett nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

1. a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését: nem egyértelmű a tájékoztatás javítása megtörtént
2. a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban: a feljegyzésben rögzített hiba javítása megtörtént
3. a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat: a panaszokra 15 napon belül válaszolunk, a weboldalon lévő tájékoztatás javítása megtörtént
4. a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét, vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását: a feltüntetett felügyeleti szervek nevének és elérhetőségének aktualizálása megtörtént.

A Szolgáltató szintén 2021. május 31-én a nyilatkozatát még az alábbiakkal egészítette ki:

1. az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információk: a feljegyzésben rögzített hiba javítása megtörtént.

A Kormányhivatal a nyilatkozatokat figyelembe véve az alábbiakat állapította meg:

1. a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban: az önkormányzati rendeletek nem szerepelnek a weboldalon,
2. a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét, vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását: a fogyasztóvédelmi hatósággal kapcsolatos adatok (név, vezető neve) nem aktuálisak (Rólunk/Kapcsolat menü alatt).

A Kormányhivatal az értesítés napjával, 2021. június 2-án, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított, amelyről az Ákr. 104. § (3) bekezdésében foglaltak alapján értesítette a Szolgáltatót, valamint tájékoztatta iratbetekintési és nyilatkozattételi jogáról.

A Szolgáltató 2021. június 16-án nyilatkozatot tett, melyben jelezte a feltárt hiányosságok javítását. A Kormányhivatal a nyilatkozat alapján megállapította, hogy a weboldalon a Szolgáltató az önkormányzati rendeleteket feltüntette, azonban a feltüntetett önkormányzati rendeletek közül a Kemeneshőgyész község Önkormányzat Képviselő-testületének 10/2011. (XII.7.) rendeletében nem biztosított a kereshetőség. A fogyasztóvédelmi hatósággal kapcsolatos adatok megfelelőek. E megállapításokat a Kormányhivatal a VE-09/01/00381-3/2021. ügyiratszámú feljegyzésben rögzítette.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 2. § E törvény alkalmazásában:

h) közszolgáltatás: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközműszolgáltatás, 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,

17/B. § (9) A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás - a külön jogszabályban foglaltakat figyelembe véve - köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni vagy meglévő honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé tenni legalább az alábbiakat:

e) a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban;

g) a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását;

(11) A (9) bekezdés d) és e) pontja szerinti rendeleteket, továbbá i) pontja szerinti üzletszabályzatokat és általános szerződési feltételeket a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg.

- I. **A Szolgáltató azáltal, hogy a weboldalon önkormányzati rendeletek nem szerepeltek, megsértette az Fgytv. 17/B. § (9) bekezdés e) pontját.**

- II. **A Szolgáltató azáltal, hogy a weboldalon feltüntetett Fogyasztóvédelmi osztályra és Békéltető Testületre vonatkozó elérhetőségi adatok nem voltak megfelelőek, megsértette az Fgytv. 17/B. § (9) bekezdés g) pontját.**
- III. **A Szolgáltató azáltal, hogy a weboldalon feltüntetett önkormányzati rendeletek közül a Kemeneshőgyész község Önkormányzat Képviselő-testületének 10/2011. (XII.7.) rendeletében nem biztosított a kereshetőség, megsértette az Fgytv. 17/B. § (11) bekezdését.**

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, valamint összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és 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

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (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.*

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.

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 20210712-001220 azonosító számú keresési igazolás generálása alapján a Szolgáltató már szerepel, a víziközmű-szolgáltatás korlátozására, illetve felfüggesztésére vonatkozó jogszabályok megsértése miatt a Veszprém megyei Kormányhivatal VE-09/01/00072-10/2021 ügyiratszámú 2021.04.22. napján rögzített döntésével.

A Kormányhivatal megállapította, hogy az Fgytv. 47. § (1) bekezdés a), b) pontja szerinti jogkövetkezmény, valamint a d), e), g), h) és i) pontja szerinti jogkövetkezmény a jogsértés jellege és súlya miatt nem jöhetett figyelembe.

A Kormányhivatal figyelemmel a jogsértés csekély súlyára, és arra, hogy a Szolgáltató a feltárt jogsértések nagy részét igazoltan pótolta, az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja alapján határidő tűzésével kötelezte a jogsértés megszüntetésére a Szolgáltatót, illetve a Szankció tv. 6. § (3)-(4) bekezdése alapján figyelmeztetést alkalmazott.

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 Fgytv. 45/A. §. (1) bekezdés d) pontján, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 3. § (4) bekezdés b) pontján, illetékessége az 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén és az Ákr. 16. § (1) bekezdés c) pontján alapul.

Veszprém, időbélyegző szerint

Takács Szabolcs
kormány megbízott
nevében és megbízásából:

Dr. Dobó-Kocsis Veronika
osztályvezető „h.”

Kapják:

1. Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.11338110
2. Irattár