



GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00400-18/2025

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2507K-00043

Tárgy: PANNON-VÍZ Zrt. fogyasztóvédelmi ügye

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) meghozta az alábbi

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal a továbbiakban: Kérelmező) **kérelmére a PANNON-VÍZ Zrt.-vel** (székhely: 9025 Győr, Imaház utca 1., adószám: 11401429-2-08, a továbbiakban: Szolgáltató) **szemben** - a **alatti felhasználási hely** (a továbbiakban: felhasználási hely) vonatkozásában - **indított közigazgatási hatósági eljárásban a Kormányhivatal az érintett felhasználási helyre és a társasházra vonatkozó szerződésekkel, a társasház bekötési mérőjével kapcsolatos kifogásokat, továbbá a mellékvízmérő cseréjének, üzembe helyezésének műszaki szabályszerűségét a fogyasztóvédelmi hatáskör hiánya miatt nem vizsgálja.**

II.

A Kormányhivatal a Kérelmező fogyasztóvédelmi hatáskörbe nem tartozó – a fogyasztói/társasházi és szolgáltatási szerződések, a mellékvízmérő és a biztonsági záróelem műszaki felszerelésének, a mellékvízmérő szabályszerű üzembe helyezésének, továbbá a társasház bekötési mérőjének vizsgálatára irányuló – bizonyítási indítványát elutasítja.

III.

A Kormányhivatal a Szolgáltató által alkalmazott számlaképpel kapcsolatban - a Kérelmező közérdekű bejelentése alapján - hivatalból indult közigazgatási hatósági eljárás során már döntést hozott, ezért a számlaképet jelen eljárásban nem vizsgálja.

IV.

A Kormányhivatal a Szolgáltató - lejárt hitelességi idejű mellékvízmérő esetén alkalmazott - elszámolása, számlázása tekintetében jogsértést nem állapított meg, erre tekintettel a kérelmet e részében elutasítja.

V.

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

9022 Győr, Türr István u. 7. - 9002 Győr Pf.: 415 - Telefon: +36 (96) 795-951

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu – KRID: 744156959 – Honlap: www.kormanyhivatalok.hu

A Kormányhivatal a fogyasztóvédelmi hatáskörbe tartozó, az Kérelmező érintett felhasználási helye vonatkozásában a mellékvízmérő csere jogszabályi előírások szerint történő megfelelőségének vizsgálata és a Szolgáltató panaszkezeléssel kapcsolatos eljárása során feltárt jogsértés miatt a Szolgáltatóval szemben

figyelmeztetést alkalmaz.

VI.

A Kormányhivatal kötelezi továbbá a Szolgáltatót arra, hogy a felhasználási helyen 2025. április 22. napján elvégzett mellékvízmérő cseréről a jogszabályi előírásoknak és a Szolgáltató Üzletszabályzatának megfelelő tartalmú jegyzőkönyvet állítson ki és 8 napon belül küldje meg a Kérelmező részére oly módon, hogy az megfelelően tartalmazza az alábbiakat is:

- a leszerelt plomba sorszámát, darabszámát,
- a felszerelt plomba darabszámát,
- a felszerelt fogyasztásmérő hitelesítési évét,
- a fogyasztásmérő cseréjének okát.

A Kormányhivatal kötelezi továbbá a Szolgáltatót arra, hogy a Kérelmező panaszaira 3 alkalommal történt késedelmes válaszadás miatt gondoskodjon a Kérelmező részére az esetenként 5.000,- Ft összegű (összesen 15.000,- Ft) kötbér megfizetéséről.

A jegyzőkönyv megküldését, illetve a kötbér megfizetését annak megtörténtét követő 3 napon belül hitelt érdemlően igazolja a Kormányhivatal részére.

A Kormányhivatal a Szolgáltató részére továbbá megtiltja a jogsértő magatartás folytatását, mivel a Vállalkozás mindenkor köteles

- a fogyasztók szóban előadott, illetve írásbeli panaszát a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott – 15 napos – határidőn belül írásban és érdemben, a jogszabályi előírásoknak megfelelően megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt, továbbá
- a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú jegyzőkönyvet kiállítani a mellékvízmérő csere alkalmával.

Fenti kötelezettségének a vállalkozás e határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

VII.

A Kormányhivatal döntése, annak közlésével véglegessé válik.

VIII.

A végleges döntésben megállapított kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Kormányhivatal általi elrendelését követően a Nemzeti Adó-és Vámhivatal foganatosítja.

A meghatározott cselekmény önkéntes végrehajtásának további elmaradása esetén – természetes személy esetén 200 ezer forintig, jogi személy és egyéb szervezet esetén 500 ezer forintig terjedő – eljárási bírságot szabhat ki, és a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti.

IX.

A véglegessé vált döntés ellen – a jogsérelem megjelölése mellett – közigazgatási per indítható a közlést követő 30 napon belül, a Győri Törvényszékhez (9021 Győr, Szent István út 6.) címzett, de a Kormányhivatalhoz benyújtott keresetlevél útján.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, valamint az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre kötelezett. A keresetlevél elektronikus formában e-Papír szolgáltatáson keresztül nyújtható be a <https://epapir.gov.hu> oldalon.

A fenti formai szabályoknak meg nem felelő beadvány joghatás kiváltására nem alkalmas.

A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya nincs, azonban – különösen a döntésben foglalt kötelezés teljesítésére vonatkozóan – a bírósághoz címzett azonnali jogvédelem iránti kérelem terjeszthető elő. Tárgyalás tartását a felperes szintén a keresetlevélben kérheti. Ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz.

A közigazgatási per illetéke 30.000,- Ft (azaz harmincezer forint), melyet pervesztesség esetén a bíróság felhívására utólag kell megfizetni.

X.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

XI.

A Kormányhivatal a végleges határozatot közzéteszi.

XII.

A Kormányhivatal a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás). A Nyilvántartás a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

Indokolás

..... 2025. április 9. napján kérelmet nyújtott be a Kormányhivatalhoz a Szolgáltató ellen.

A Kérelmező beadványában egy korábbi bejelentése során előadott kifogások vonatkozásában kérte saját ügyében (felhasználási helyére vonatkozóan) a vizsgálatot. Előadta, hogy 2025. március 7. napján kiegyenlített a jelenleg még szabálytalanul, hitelesítés nélkül működő vízmérő, saját maga által diktált mérési adatok alapján a Szolgáltató által kalkulált összeget, melyről a 20/25/0002754 számú elszámoló számlát kapott „eredeti példány1/3 oldal” tartalmú szöveg feltüntetése mellett.

Előzmények:

..... korábban a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Főügyészséghez (a továbbiakban: Főügyészség) képviseleti kereset iránti kérelmet nyújtott be a Szolgáltató „működési körében található ingatlanokat érintő elégtelen számlakép” alkalmazása, valamint a Szolgáltató fogyasztókat érintő mellékvízmérők cseréjére vonatkozó eljárás és körülményeinek vizsgálatára. A Főügyészség az ügyet áttette a Kormányhivatalhoz. A Kormányhivatal a beadványt közérdekű bejelentésként kezelte tekintettel arra, hogy a bejelentés tárgya a Szolgáltató valamennyi lakossági fogyasztóját érintette.

A Kormányhivatal a hatósági ellenőrzés során a számlakép tekintetében feltárt hiányosság miatt hivatalból eljárás indított a Szolgáltató ellen (III. pont). A Kormányhivatal a mellékvízmérő cserék vizsgálata során a Szolgáltató általános gyakorlatával kapcsolatban jogsértést nem tárt fel, eljárást nem indított.

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal **2025. április 9. napján GY/49/00400/2025 ügyszámon – a Kérelmezőt érintő egyedi mellékvízmérő csere vizsgálata tárgyában - közigazgatási hatósági eljárást indított a PANNON-VÍZ Zrt.-vel szemben.**

A Kormányhivatal a Szolgáltatót a GY/49/00400-2/2025 iktatószámú, a Kérelmezőt a GY/49/00400-3/2025 iktatószámú levelében értesítette a közigazgatási hatósági eljárás megindításáról, az ügyintézési határidőről, az ügyféli jogokról.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező beadványában nem nevezte meg pontosan mely felhasználási hely(ek) tekintetében kéri a Kormányhivatal eljárást a lejárt hitelességű mellékvízmérő(k) cseréjével kapcsolatosan. A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Kérelmező nem csatolta annak hitelt érdemlő igazolását, hogy a panaszával a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását megelőzően a Szolgáltatóhoz fordult, ezért a Kérelmezőt a 2025. április 16. napján kelt GY/49/00400-4/2025 iktatószámú végzésében hiánypótlásra hívta fel. A Kérelmező a Kormányhivatal részére 2025. április 26. napján érkezett nyilatkozatával és a csatolt dokumentumokkal teljesítette a felhívásban foglaltakat.

A Kérelmező a hiánypótlásra felhívásra 2025. április 26. napján megküldött beadványában előadta, hogy a alatti felhasználási hely vonatkozásában kéri a Kormányhivatal eljárást. A hiánypótlásban bizonyítási indítványokat terjesztett elő az érintett felhasználási hely vonatkozásában a fogyasztói, szolgáltatási szerződések, mellékvízmérő cseréjének, a mellékvízmérő és a biztonsági záróelem műszaki felszerelésének, a mellékvízmérő szabályszerű üzembe helyezésének, továbbá a társasház bekötési mérőjének vizsgálata tekintetében.

A Kérelmező fenti beadványában a kérelmét kiegészítette a számlázás és díjfizetés vizsgálatára is.

A Kérelmező 2025. május 4. napján a Kormányhivatal részére megküldött beadványában a kérelmét kiegészítette a Szolgáltató panaszkezelésének vizsgálatára is.

A Kérelmező a Kormányhivatalhoz 2025. május 13. napján érkezett nyilatkozatához csatoltan megküldte a 2025. április 22. napján elvégzett mellékvízmérő cseréről szóló 25.000,- Ft összegű számlát. A Kérelmező kifogásolta a Szolgáltató által a számlán használt „Mellék vízmérőóra csere” megnevezést, továbbá kifogásolta, hogy a számla nem tartalmazza a mellékvízmérő gyári számát.

A Kérelmező beadványában előadta továbbá, hogy 2025. május 6. napján a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán ismételten panasz tett, egyrészt a mérőcserével kapcsolatosan (panasz sorszáma: 960025), másrészt panasszal élt a 2025. április 25. napján e-mail útján küldött panaszra adott írásbeli válasz elmaradása miatt (panasz sorszáma: 960026).

A Kormányhivatal a tényállás tisztázása érdekében a GY/49/00400-9/2025 iktatószámú végzésében nyilatkozattételre hívta fel a PANNON-Víz Zrt.-t az alábbiak szerint:

(...)

1. Küldje meg a Kormányhivatal részére (felhasználó azonosító száma: 300400328) alatti felhasználási helye tekintetében a lejárt hitelességi idejű

- mellékvízmérő 2025. április 22. napján elvégzett cseréjével kapcsolatos összes rendelkezésre álló dokumentumot (a leszerelt régi és a felszerelt új mellékmérő azonosítására szolgáló adatok, a mellékmérők gyártási száma, plomba száma, rögzített mérőállás, jegyzőkönyv, mérőcsere díja).
2. Küldje meg a Kormányhivatal részére a alatti felhasználási helyen 2025. április 22. napján leszerelt régi és a felszerelt új mellékmérő hitelességét igazoló dokumentumokat.
 3. Küldje meg a Kormányhivatal részére az arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy kérelmező alatti felhasználási helyén milyen okból nem történt meg a lejárt hitelességi idejű mellékvízmérő lejáratú idő előtti cseréje.
 4. Küldje meg a Kormányhivatal részére az arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy kérelmezőt, mikor, milyen módon értesítette a alatti felhasználási hely vonatkozásában a lejárt hitelességi idejű mellékmérő cseréjéről. Állítását hitelt érdemlően – dokumentumokkal – igazolja!
 5. Küldje meg a Kormányhivatal részére az arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy mi alapján kerültek kiállításra részére a alatti felhasználási hely vonatkozásában mellékmérő hitelességi idejének lejártát követően a számlák.
 6. Küldje meg a Kormányhivatal részére alatti felhasználási hely vonatkozásában 2024. január 1. napjától a nyilatkozattétel napjáig kiállított számlák másolatát.
 7. Küldje meg a Kormányhivatal részére kérelmező által 2024. november 14. napjától kezdődően a Szolgáltató részére írásban, illetve a személyes ügyfélszolgálaton keresztül tett panaszbejelentéseire küldött válaszlevelek másolatát. A válaszlevelek Kérelmező részére történő megküldését hitelt érdemlően igazolja!
 8. Küldje meg kérelmével kapcsolatos álláspontját! Állítása igazolásul csatolja a szükséges dokumentumokat!
 9. A Kormányhivatal kéri, hogy jelöljön meg az ügyben kapcsolattartót, nevének és elérhetőségeinek megküldésével.

A Szolgáltató a nyilatkozattételt a Kormányhivatal részére 2025. május 20. napján megküldött nyilatkozatával és dokumentumokkal teljesítette.

A Szolgáltató nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

„(...) A nyilatkozat a alatti felhasználási helyre (továbbiakban: felhasználási hely) vonatkozik.

A felhívására a következő nyilatkozatot adjuk.

1. Mérőcsere dokumentumai

Az 1. sz melléklet tartalmazza:

- a 2025. április 22. napján a Társaságunk által elvégzett mellékmérő csere alkalmával felvett 137199 sorszámú jegyzőkönyvet, melyen a régi és új vízmérők azonosító adatait,
- a mérőcsere díjáról kiállított 90252058 sorszámú számlát, és a mérőcseredíjának a 2025.05.05-én az OTP bankban utalással történt kiegyenlítésének bizonylatát.

2. Mérőhitelesség dokumentumai:

A 2. sz melléklet tartalmazza:

- a 8ZR10013130509 gyári számú leszerelt és a 8ZR10018292486 gyári számú újonnan felszerelt mellékmérő hitelességét igazoló dokumentumokat.

A Felhasználót a mérők hitelességével kapcsolatban a PV/425-1/2025/1514 iktatószámú levelünkben tájékoztattuk.

3. Mérőcsere kezdeményezése

A felhasználási helyen a nyilvántartásunkban szereplő 13130509 gyáriszámú mellékmérő hitelességi ideje 2024.12.31.-én lejárt. Az 58/2013. (11. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 64. § (10) bekezdése alapján a mellékvízmérő cseréjével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének Társaságunk az RL10064479906900 azonosítószámú 2024.10.24-én kelt levelében maradéktalanul eleget tett (3. sz. melléklet).

Itt szükséges megjegyezni, hogy a mellékvízmérő tulajdonjoga a Vhr. 64. § (3) bekezdése alapján a felhasználót illeti meg.

A Vhr. 64. § (4) bekezdése kifejezetten rögzíti, hogy „a felhasználó és az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő hitelesítéséről, cseréjéről saját költségén köteles gondoskodni. Ha ezzel a feladattal a víziközmű-szolgáltatót bízta meg, a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg.

A Felhasználó részéről a cserére irányuló igényéről megkeresés nem érkezett Társaságunkhoz. Erről a szándékáról a 2024. december 16-i 925137 sz. (3. sz. melléklet) ügyfélszolgálati bejelentésig nem volt tudomásunk. A bejelentésre a PV/296-1/2025/1514 iktatószámú levélben válaszoltunk (7.sz. melléklet).

A bejelentés alapján a mérőcsere igényt besoroltuk az ütemtervünkbe és a mérőcsere időpontjáról a PV/778-1/2025/1514 iktatószámú levelünkben tájékoztattuk (7. sz. melléklet).

4. Értesítések a mérőcsere időpontokról

Társaságunk első értesítése a mellékmérő cseréjével kapcsolatban 2025.01.30.-án PV/778-1/2025/1514 iktatószámon nyilvántartott levélben megtörtént. A mérőcsere megghiúsult, mivel az ingatlanba nem jutottak be a szerelők, mely tény a 137161 sorszámú jegyzőkönyvben (1. sz. melléklet) rögzítették.

Társaságunk második értesítése a mellékmérő cseréjével kapcsolatban 2025.03.10.-én PV/1626-1/2025/1514 iktatószámon nyilvántartott levélben történt. A mérőcsere 2025.04.22-én megtörtént, a munkavégzésről 137199 sorszámú jegyzőkönyv (1. sz. melléklet) készült. A kiértékelő leveleket és azok térítvényeit csatoltan (4. sz. melléklet) megküldjük.

5. Hitelességi idő lejáta utáni számlázás

A Felhasználási helyén 2025.01.01.-től három darab számla került kiállításra (5. sz. melléklet) a felhasználó által Társaságunk személyes ügyfélszolgálaton diktált mérőállás alapján.

A hitelességi idő lejáta utáni időszak számlázás során a jogszabályban előírt átlagfogyasztás helyett, amely 9 m³/hó, a fogyasztó számára kedvezőbb, általa diktált értékek (1 m³/hó) alapján készítettük el a számlákat.

6. Hitelességi idő lejáta előtti számlázás

A 6. sz. melléklet tartalmazza:

- a 2024.01.01. és a 2025.05.06. közötti időszakra készült számlákat.

7. Válaszlevelek

A 7. sz melléklet tartalmazza:

- a 2024.11.14. napjától a kérelmező megkereséseire küldött válaszleveleinket és azok térítvényes kiküldésének igazolását.

8. Álláspontunk

A mérőcserével kapcsolatban a Felhasználó több alkalommal különböző módon vetett fel problémákat és kifogásokat, amelyekre egyenként határidőben válaszoltunk, valamint a PV/3001-1/2025/1514 iktatószámú levelünkben több kérdést egyszerre válaszoltunk meg. Hivatkozva az ügyel kapcsolatos korábbi válaszevelekre az ott leírtakat továbbra is fenntartjuk. Álláspontunk szerint a mellékmérő cserét Vhr. 64. § előírásait figyelembevéve végeztük el. (...)

A Kormányhivatal a 2025. május 21. napján kelt, GY/49/00400-12/2025. iktatószámú végzésében értesítette a Kérelmezőt a bizonyítási eljárás lefolytatásáról.

A Kérelmező 2025. május 26. napján telefonon kereste meg a Fogyasztóvédelmi Osztály osztályvezetőjét és iratbetekintés keretében kérte a bizonyítási eljárás során keletkezett dokumentumok elektronikus úton történő megküldését.

A fentiekre hivatkozással a Kormányhivatal 2025. május 26. napján elektronikus úton megküldte a Kérelmező részére a Kormányhivatal GY/49/00400-9/2025 iktatószámú végzését és a Szolgáltató nyilatkozatát és mellékleteit.

A Kérelmező a Kormányhivatalhoz 2025. június 3. napján érkezett nyilatkozatában – a részére iratbetekintés keretében megküldött dokumentumokra vonatkozóan - többek között az alábbi észrevételeket tette:

„(...) A Pannon-Víz Zrt. azt állítja, hogy nem volt tudomása 2024. november 14-én megküldött panaszomról.

(...)

Az üzletszabályzat 7. pontjában találtam rendelkezést arra vonatkozóan, hogy a panaszokra 15 napon belül választ kell adni, de nem találtam olyan rendelkezést, mely az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumait azonosítaná. Én nem tiltakoztam ezek ellen. Meglátásom szerint levelezésem képes kimeríteni az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumait.

Ezzel összefüggésben nem tartom elfogadhatónak a Pannon-Víz Zrt. azon érvelését, hogy 2024. november 14. panaszomat nem kapta meg.

(...)

Nem fogadom el a Pannon-Víz Zrt. érvelését, miszerint nem tudott bármely emailben beadványomról, panaszomról. Ezen túlmenően egyikre sem válaszolt 15 napon belül. Amint beadványaimra nem válaszolt szabályszerűen hivatkozott és azonosítható postai küldeményekben sem (...)

„Sérelmezem, hogy a bekötési mérő általam kezdeményezett szemléjének a T. Fogyasztóvédelmi Hatóság nem adott helyt. Egyéni fogyasztásom mérése, fogyasztásmérőm hitelessége és általában egyéni panaszaim csak és kizárólag egy társasházi bekötési mérő létezése esetén értelmezhetőek. Nincs tudomásom bekötési mérőről sem papíron, sem fizikai formában. A társasháznak nincs bekötési mérője. (...)

A Kérelmező beadványában kérte továbbá a Kormányhivatalt, hogy a jelen ügyben hozott döntését postai úton küldje meg részére.

A Kormányhivatal a Kérelmező fenti beadványában előadottakkal kapcsolatban – figyelemmel arra, hogy ügyben az ügyintézési határidő 2025. június 7. napján jár le - a Szolgáltatót 2025. június 4. napján telefonon megkereste és nyilatkozattételre hívta fel a társasház bekötési vízmérőjére vonatkozóan. A

telefonbeszélgetés során a Szolgáltató munkatársa szóban arról tájékoztatta Kormányhivatal munkatársát, hogy az érintett társasház rendelkezik bekötési mérővel, mely nyilatkozatot a Szolgáltató 2025. június 4. napján írásban megküldött nyilatkozatával is megerősített.

I./ A Kormányhivatal a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörének vizsgálata vonatkozásban az alábbi megállapításokat teszi:

A Kormányhivatal rögzíti, hogy jelen eljárás tárgya kizárólag a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó jogszabályi rendelkezések vizsgálata.

Az Fgytv. 45/A.§ (1)-(2) bekezdései értelmében: „**(1) Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –**

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével

összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

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 Vksztv. 5/E. § (1)-(3) rendelkezései értelmében: „**(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.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 1:6. §-a szerint: „Az e törvényben biztosított jogok érvényesítése - ha törvény előre nem rendelkezik – bírói útra tartozik.”

A Ptk. és az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése értelmében a bíróság hatáskörébe utalt polgári jogi igények érvényesítésére a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre nem terjed ki, így hatáskör hiányában nincs lehetősége a Kérelmező 2025. április 26. napján kelt beadványában kezdeményezett szerződések létrejöttére, érvényességére, joghatásaira vonatkozó kérdések vizsgálatára.

A Kormányhivatal rögzíti továbbá, hogy a Kérelmező érintett felhasználási helyén a mellékvízmérő csere körülményeinek vizsgálata, illetve annak eldöntése, hogy az érintett felhasználási helyen a mellékvízmérő cseréje műszakilag szabályszerűen történt-e, olyan szakkérdésnek minősül, melynek megállapítása nem tartozik a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe. A Kormányhivatal a mérőcsere folyamatát érintő fogyasztóvédelmi rendelkezések szerint történő megfelelőségét vizsgálhatja.

A Kormányhivatal rögzíti továbbá, hogy a kérelemben a társasház bekötési mérőjével kapcsolatos részét jelen eljárásban nem vizsgálhatja, mivel a bekötési mérő nem a Kérelmező, hanem a társasház tulajdona. Társasház esetén a társasházzal kapcsolatos – a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó - kérdésekben a társasház képviselőjét ellátó természetes személy/jogi személy jogosult eljárást a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását kezdeményezni.

II./ A Kormányhivatal a Kérelmező bizonyítási indítványára az alábbi megállapításokat teszi:

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 62. § (4) bekezdése alapján: **„A hatóság szabadon választja meg a bizonyítás módját, és a rendelkezésre álló bizonyítékokat szabad meggyőződése szerint értékeli.”**

A Kormányhivatal a bizonyítási eljárást kizárólag a hatáskörében tartozó kérdések vonatkozásában folytatta le.

A Kormányhivatal a fentiek alapján előadja, hogy a Kérelmező által indítványozott, a társasház bekötési mérőjére vonatkozó helyszíni szemlét, vizsgálatot a fentiekben kifejtettek miatt jelen eljárásban nem állt módjában kezdeményezni.

A Kormányhivatal rögzíti, hogy a mellékvízmérővel rendelkező felhasználási helyeken az elszámolás a mellékvízmérőn mért értékek alapján történik. Hibás mérés esetén a Szolgáltató a IV. pontban kifejtettek szerint köteles számlázni, így a bekötési vízmérő által mért adatok jelen eljárásban nem bírnak relevanciával.

Jelen eljárásban a Kormányhivatal a hatáskörére figyelemmel azt vizsgálta, hogy a Szolgáltató betartotta-e a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény* (a továbbiakban: Fgytv.), valamint a *víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény* (a továbbiakban: Vksztv.), illetve a *víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet* (a továbbiakban: Vksztv. Vhr.), továbbá a PANNON-VÍZ Zrt. – Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által a VSFO/11-3/2024 számú határozattal jóváhagyott és 2024. január 29. napján hatályba lépett (<https://www.pannon-viz.hu/data/files/uzletszabalyzat.pdf> weboldalon elérhető) – hatályos Üzletszabályzatának (a továbbiakban: Üzletszabályzat) vonatkozó rendelkezéseit.

III./ Számlakép megfelelése

A Kormányhivatal a Szolgáltató által alkalmazott számlakép vizsgálata céljából jelen eljárást megelőzően hivatalból indított eljárást a Szolgáltatóval szemben.

A Kormányhivatal a hivatalból indult ügyben megállapította, hogy a Szolgáltató azzal, hogy a részszámlákon és az elszámoló számlákon nem a tüntette fel a számla eredeti példányának sorszámát, megsértette az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Számlakép tv.) 5. § (1) bekezdés a) és b) pontjában foglaltakat.

A Szolgáltató a hatósági eljárás során javította az általa kiállított számlákat, azon feltüntette a számlák eredeti példányának sorszámát is.

A Kormányhivatal rögzíti továbbá, hogy a Kérelmező érintett felhasználási helye vonatkozásában a számlákat a Szolgáltató 2025. április hónaptól kezdődően a hivatalból indult hatósági eljárás során javított, a Számlakép tv. rendelkezéseinek megfelelően állította ki.

IV. Elszámolás, számlázás vizsgálata lejárt hitelesítési idejű fogyasztásmérő esetében

A Vksztv. Vhr. 67. §-a értelmében:

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

(2) A hibás mérés időtartama:

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

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

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

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

(4) A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló egy napra eső ivóvíz és szennyvízmennyiség – a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő megállapodása hiányában – legfeljebb a 8. melléklet szerint meghatározott átalány-mennyiség, ha azt a (3) bekezdésben meghatározott módon nem lehet megállapítani.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a felhasználási helyen a mellékvízmérő hitelességi ideje lejártát - 2024. december 1. napját – követően a fent hivatkozott jogszabályi előírás szerinti átlagfogyasztás helyett, amely 9 m³/hó, a Kérelmező számára kedvezőbb, a Kérelmező által diktált értékek alapján készítette el a számlákat. A Szolgáltató a 2025. március 7. napján kelt 20/25/0002754 sorszámú számlában a 2025. január 1. napja és 2025. március 4. napja közötti időszak vonatkozásában – a Kérelmező által diktált érték (induló mérőállás 473 m³, záró mérőállás 475 m³) alapján 2m³ mennyiséget számolt el. A 2025. április 4. napján kelt 20/25/0003759 sorszámú számlában a 2025. március 5. napja és 2025. április 4. napja közötti időszak vonatkozásában – a Kérelmező által diktált érték (induló mérőállás 475 m³, záró mérőállás 477 m³) alapján 2m³ mennyiséget számolt el.

A 2025. április 22. napján elvégzett mellékvízmérő cserét (leszerelt vízmérő induló mérőállás 477 m³, záró mérőállás 477 m³) követően a 2025. április 5. napja és 2025. május 6. napja közötti időszak vonatkozásában a Kérelmező által diktált érték alapján 2025. május 6. napján kiállított 20/25/0004802 sorszámú számlában 1 m³ mennyiség került elszámolásra (felszerelt új mérő induló mérőállás 0 m³, záró mérőállás 1 m³).

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján a Szolgáltató elszámolása, valamint számlázása tekintetében fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezések megsértését nem állapította meg, erre tekintettel a kérelmet e részében elutasítja.

V./ Mérőcsere vizsgálata

A Vksztv. 2. §-a értelmében:

„2. § E törvény alkalmazásában: (...)

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 mögötته 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,

16. mellékvízmérő: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő, (...)”

A Vksztv. Vhr. 64. §-a értelmében:

„(1) **A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről, kalibrálásáról a mérőeszköz tulajdonosa saját költségén köteles gondoskodni.**

(2) Az üzemeltetési szerződés a bekötési vízmérő tekintetében az (1) bekezdésben meghatározott feladat ellátásáról eltérően rendelkezhet.

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

(4) **A felhasználó és az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és elszámolás**

alapjául szolgáló fogyasztásmérő hitelesítéséről, cseréjéről saját költségén köteles gondoskodni. Ha ezzel feladattal a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. (...)

(6) A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

(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, illetve az aláírás esetleges megtagadásának tényét. (...)

(9) Nem hivatkozhat a víziközmű-szolgáltató a felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére vagy a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár vagy plomba sérülésére, ha a víziközmű-szolgáltató nem tudja bizonyítani, hogy fogyasztásmérőt sérülésmentes állapotban, e rendeletben, valamint az üzletszabályzatban meghatározott módon adta át a felhasználónak, vagy ha a fogyasztásmérő nem a felhasználó kizárólagos őrzetében van.

(10) A víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt hitelesítési idejét nyilvántartja. Mellékvízmérő és telki vízmérő esetében a lejáratí évben, legkésőbb október 31-ig térítvevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon felhívja az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrakitelesítés szükségességére, és az ezzel összefüggő teendőkre.

(11) A (10) bekezdésben előírt felhívás kiterjed arra is, hogy ha a mellékvízmérő cseréjéről az elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik, a víziközmű-szolgáltató – ha jogszabály másként nem rendelkezik – a 71. § szerinti és a Vksztv. 58. § (1) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. A víziközmű-szolgáltató az elkülönített vízhasználónak címzett felhívást tájékoztatásul a bekötési vízmérő szerinti felhasználó részére is megküldi.

(12) A mellékvízmérők cseréje vagy újrakitelesítése alkalmával a víziközmű-szolgáltató által felszámítható díjtételeket, valamint a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások díjait a víziközmű-szolgáltató a honlapján közzéteszi. (...)

Az Üzletszabályzat 4.11.6. pontja értelmében:

„4.11.6. Mellékvízmérők kitelesítése, cseréje, javítása

A felhasználó és az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő kitelesítéséről, cseréjéről saját költségén köteles gondoskodni. Ha ezzel a feladattal a Szolgáltatót bízza meg, a Szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg.

A mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy - a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az elkülönített vízhasználót illeti meg.

A kiteles mellékmérők érvényességének időtartama 8 év.

A Szolgáltató köteles a hitelesítési idő lejáratának évében, legkésőbb október 31-ig térítvevíny-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon az elkülönített vízhasználó figyelmét a csere vagy újrahitelesítés szükségességére és az ezzel összefüggő teendőkre felhívni.

A felhívás kiterjed arra is, hogy ha a mellékvízmérő cseréjéről az elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik, a víziközmű-szolgáltató a 9. számú mellékletben meghatározott mértékű kötbért érvényesíthet, illetve az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el, illetve lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja.

Ha a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül – mellékmérő és telki vízmérő hitelessége 8 év - a mérőeszköz hitelesítéséről az elkülönített vízhasználó nem gondoskodott, a mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, és a hitelességi időn belül számlázott utolsó mellékvízmérő-állással és felmondás időpontjától a bekötési mérőre történik a további számlázás.

Amennyiben egy felhasználási hely vízfogyasztását több mellékvízmérő méri, bármelyik mérő hitelesítési idejének lejártá után a szolgáltatási szerződés hitelességi időn belül számlázott utolsó mellékvízmérő-állással megszűnik. Ilyen esetben a felhasználási hely fogyasztását a Szolgáltató a bekötési mérő szerinti Felhasználó részére számlázza ki. A hiteles mérés helyreállítása után a szerződéses jogviszony újból létrehozható a korábbi feltételek fennállása esetén.

A mellékvízmérő bárminemű meghibásodása esetében az elkülönített vízhasználó saját költségére köteles a mérőt javíttatni, cseréltetni, amely magában foglalja a tömítéseknel és a csatlakozásoknál bekövetkező hibákat is. Utóbbi alól kivételt képez az óracserét követő 3 hónapon belüli időszak, amennyiben a cserét a Szolgáltató végezte el.

Amennyiben a hiba kijavítása 30 napon belül nem történik meg, úgy a mellékszolgáltatási szerződés a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó egyidejű értesítése mellett az utolsó számlázott mellékvízmérő-állással megszűnik.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre – az Üzletszabályzat 4.11. pontjának eltérő rendelkezése hiányában – az Üzletszabályzat közszolgáltatási szerződés létrejöttére, ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, fogyasztásmérésre, továbbá Felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó előírásait kell megfelelően alkalmazni.”

Az Üzletszabályzat 4.14. pontja értelmében:

„4.14. Fogyasztásmérők cseréje, hitelesítése, kalibrálása

Mérőcsere

A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről, **a mérőeszköz tulajdonosa a saját költségén köteles gondoskodni.** Ha ezzel a feladattal a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, a szolgáltató ezt nem tagadhatja meg. Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga az ellátásért felelőst, telki vízmérő, valamint szennyvízmennyiség-mérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy, - mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az elkülönített vízhasználót illeti meg. (...)

A Felhasználó köteles az előre egyeztetett időpontban, a vízmérőcseréhez a hozzáférést biztosítani és a munkavégzést lehetővé tenni. Ha a vízmérőcsere a Felhasználónak felróható okból hiúsul meg, a többletköltséget (pl. kiszállási díj) a Felhasználó köteles megfizetni, és az új mérő felszerelésének biztosításáig Szolgáltató a jogszabályok szerinti átalányt számláz.

A fogyasztásmérők cseréjére kizárólag a Szolgáltató képviselője vagy megbízottja, és a Felhasználó

vagy a képviselője jelenlétében kerülhet sor.

A csere során felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a Felhasználó vagy képviselője, illetve a Szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását. A Felhasználó vagy képviselője aláírásának megtagadását a Szolgáltató munkatársai a jegyzőkönyvben rögzítik. Ebben az esetben a Szolgáltató két munkatársának az aláírása is elegendő.

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni.

Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a Szolgáltatót bízza meg, úgy a Szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg, és a hitelesítés idejére köteles ingyenesen cserekészüléket biztosítani. Ha a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mérőeszköz hitelesítéséről az elkülönített vízhasználó nem gondoskodott, a mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, illetve a Szolgáltató a 9. mellékletben meghatározott kötbér igényét érvényesítheti, illetve jogosult a szolgáltatást korlátozni vagy felfüggeszteni.

A Felhasználó köteles a Szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

A cserével egyidejűleg elektronikusan vagy digitálisan rögzíteni kell:

- a fogyasztásmérő cseréjének okát;
- a csere időpontját;
- a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés) és mérőállását, állapotát;
- a lecserélt és a felszerelt plomba sorszámát, azonosítóját, azok darabszámát, továbbá a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát, valamint
- a Felhasználó vagy a képviselője, illetve a Szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását, illetve az aláírás esetleges megtagadásának tényét.

A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és a vízmérési hely, valamint a fogyasztásmérő fagy elleni védelméért a bekötési mérő vonatkozásában a Felhasználó, mellékmérő vonatkozásában az elkülönített vízhasználó felelős, a mulasztás miatt megrongálódott vagy elveszett fogyasztásmérő javításának, pótlásának, szerelésének költségeit, továbbá valamennyi ezzel összefüggő kárt a felhasználó vagy az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatónak megtéríti.

Pontossági ellenőrzés, kalibrálás, hitelesítés

A felhasználási helyen szolgáltatott összes vízmennyiséget hiteles vízmérő berendezéssel kell mérni.

Az egyes mérők érvényességének időtartama:

- bekötési és törzshálózati mérők 8 év
- mellékmérők elszámolásra 8 év

A Szolgáltató jogosult a feladatkörébe tartozó mérőcserék esetében a mérésügyről szóló jogszabályban meghatározott hitelességi időn belül is a mérőcserét elvégezni, azzal, hogy erre legkorábban a bekötési vízmérő beépítését követő negyedik évben kerülhet sor. Ennek szükségességéről a Szolgáltató a mérők műszaki jellemzői és/vagy igénybevételek mértéke alapján határoz. Erről a Szolgáltató a Felhasználót értesíti a jogszabályban előírt módon.

A víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt hitelesítési idejét nyilvántartja.

Mellékvízmérő és telki vízmérő esetében a lejáratí évben, legkésőbb október 31-ig tértívevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolató módon felhívja az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrahitelesítés szükségességére, és az ezzel összefüggő teendőkre.

A felhívás kiterjed arra is, hogy ha a mellékvízmérő cseréjéről az elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik, a víziközmű-szolgáltató a 9. mellékletben meghatározott mértékű kötbért érvényesíthet, illetve az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el, illetve lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja, illetve a mellékszolgáltatási szerződés megszűnik. (...)”

Plombálás

A szolgáltatási szerződés alapját képező vízmérő beépítése (felszerelése), cseréje esetén, azzal egyidejűleg a vízmérőt üzembe kell helyezni és az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy záró bélyeggel kell ellátni. Az üzembe helyezésről, valamint a plombával vagy záró bélyeggel való ellátásról a Szolgáltató gondoskodik vagy az ezt a feladatot a Szolgáltató által megbízott vállalkozó is elvégezheti.

Nem hivatkozhat a Szolgáltató a Felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére, a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár (plomba) vagy záró bélyeg sérülésére, ha a fogyasztásmérő nem a Felhasználó kizárólagos őrzetében (pl.: közterületen) van vagy annak felszerelése szabálytalanul történt meg.

A plombák darabszámát, azonosítóját és a plomba vagy a záró bélyeg sérülésmentes állapotának tényét a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A plomba vagy a záró bélyeg állapotát a felhasználási helyen végzett ellenőrzéskor is minden esetben dokumentálni (fénykép, jegyzőkönyv) kell, és arról a Felhasználót írásban tájékoztatni szükséges.

Amennyiben a mellékvízmérő üzembe helyezésekor felhelyezett plomba, zár vagy bélyegzés sérül, úgy az elkülönített vízhasználó köteles a Szolgáltatót erről értesíteni.

A plomba, zár sérüléséről az értesítés elmulasztása esetén a Szolgáltató a bekötési mérő szerinti Felhasználót értesíti, hogy a mellékszolgáltatási szerződés az utolsó számlázott mellékvízmérő-állással megszűnik.

A mellékvízmérő cseréje vagy újrahitelesítése alkalmával a víziközmű-szolgáltató által felszámítható díjtételeket, valamint a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások díjait a víziközmű-szolgáltató a honlapján közzéteszi.”

A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény 6. § (1)-(3) bekezdései alapján:

„(1) Joghatással jár a mérés, ha annak eredménye az állampolgárok és/vagy jogi személyek jogát vagy jogi érdekeit érinti, különösen, ha a mérési eredményt mennyiség és/vagy minőség tanúsítására — a szolgáltatás és ellenszolgáltatás mértékének megállapítására — vagy hatósági ellenőrzésre és bizonyításra használják fel; továbbá az élet- és egészségvédelem, a környezetvédelem és a vagyonvédelem területén.

(2) Joghatással járó mérést a mérési feladat elvégzésére alkalmas hiteles mérőeszközzel vagy használati etalonnal ellenőrzött mérőeszközzel kell végezni.

(3) Hiteles az a mérőeszköz

a) amelyet a mérésügyi szerv hitelesített,

b) amelynek külföldi hitelesítését a mérésügyi szerv első belföldi hitelesítésként elismerte.”

A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény 10. §-a értelmében:

- (1) A mérőeszköz-hitelesítés célja annak elbírálása, hogy a mérőeszköz megfelel-e a vele szemben támasztott mérésügyi előírásoknak.*
- (2) A kötelező hitelesítésű mérőeszközök hitelesítése a hitelesítési előírásban és/vagy a hitelesítési engedélyben meghatározott mérésügyi vizsgálatból és a hitelesítés tanúsításából áll.*
- (3) A hitelesítés tényét a mérőeszközön elhelyezett törvényes tanúsító jel és/vagy hitelesítési bizonyítvány tanúsítja.”*

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a Kérelmező érintett felhasználási helyén 2024. december 31. napjáig hiteles 13130509 gyári számú mellékvízmérő hitelességi idő lejártja miatti cseréjéről és az azzal kapcsolatos teendőkről a Szolgáltató a Kérelmezőt a jogszabályi előírások szerinti határidőben, a 2024. október 24. napján kelt levelében értesítette. A Szolgáltató levelében arról is tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a mellékvízmérő cseréjével a Szolgáltató a Kft-t bízta meg, akik a csere pontos időpontjáról értesítést küldenek, továbbá megadta a vállalkozás elérhetőségeit, amelyeken a Kérelmező az időpont egyeztetéssel kapcsolatban érdeklődhet. A Szolgáltató levelében tájékoztatta továbbá a Kérelmezőt, hogy a mellékvízmérő cserével felhasználó nem kizárólag a Szolgáltatót bízhatja meg, hanem lehetősége van más vállalkozást is a cseréjével megbízni.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Szolgáltató a Kérelmező 2024. december 16. napján a személyes ügyfélszolgálaton tett bejelentéséből szerzett tudomást a Kérelmező mellékvízmérő hitelességi idő lejártja miatti cserére irányuló azon igényéről, mely szerint azzal a Szolgáltatót kívánja megbízni. A bejelentést követően a mérőcsere igényt a Szolgáltató besorolta az ütemtervébe és a mérőcsere 2025. február 17. napjára tervezett időpontjáról a Kérelmezőt írásban a 2025. január 29. napján kelt levelében értesítette.

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította továbbá, hogy az érintett felhasználási helyen a mérőcsere 2025. február 17. napján meghiúsult, mivel a Szolgáltató munkatársai nem jutottak be az érintett felhasználási helyre, így a mérőcsere nem a Szolgáltató hibájából hiúsult meg.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a sikertelen mérőcserét követően a Szolgáltató a 2025. március 10. napján kelt levelében értesítette a Kérelmezőt a mérőcsere 2025. április 22. napjára tervezett időpontjáról és a mérőcserével kapcsolatos teendőkről, továbbá a mérőcsere díjáról.

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította továbbá, hogy az érintett felhasználási helyen 2025. április 22. napján a Szolgáltató elvégezte a lejárt hitelességi idejű mellékvízmérő cseréjét, melyről a 137199 sorszámú jegyzőkönyv került felvételre.

A Kormányhivatal mérőcseréről készült 137199. sorszámú jegyzőkönyv vonatkozásában megállapította, hogy az a leszerelt (régi) mellékvízmérő adatait a következők szerint tartalmazza: mérőállás: 477, gyári szám: 8ZR10013130509, méret 15, hitelesítés éve: 2016. A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a leszerelt műanyag plomba adatai (plomba sorszáma, darabszáma) nem kerültek rögzítésre.

A Kormányhivatal a 137199. sorszámú jegyzőkönyv vonatkozásában megállapította továbbá, hogy a felszerelt (új) mellékvízmérő adatait a következők szerint tartalmazza: mérőállás: 0, gyári szám: 8ZR10018292488, méret 15, hitelesítés éve: 2024, felszerelt műanyag plomba sorszáma: 428729, óra előtti megjelöléssel. A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a felszerelt műanyag plomba darabszáma nem került rögzítésre.

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján rögzíti továbbá:

- az érintett felhasználási helyen 2016. május 10. napján felszerelt 13130509 gyári számú mérőt a Kérelmező, mint új felhasználó 2016. október 26. napján birtoka vette és a mellékvízmérővel kapcsolatban kifogást a felhasználóváltozást bejelentést alátámasztó dokumentumokban nem emelt, a Szolgáltatónál a mérővel kapcsolatban észrevételt nem tett.
- a Szolgáltató a Kérelmezőt a 13130509 gyári számú mérőeszközzel digitális formában tárolt adatokról a 2025. február 18. napján kelt PV/1190-1/2025/1514 iktatószámú válaszlevelében tájékoztatta.
- a 2025. április 22. napján elvégzett és a 137199 sorszámú jegyzőkönyvben rögzített mellékvízmérő cserét követően a mérőeszközzel digitális formában a Szolgáltató az alábbi adatokat tartja nyilván:
„Vízmérő gyári szám: 10018292486
Mérőeszköz fajtája: Vízmérő
Mérőeszköz gyártó: ZENNER
Méret: 13 mm
Hitelesítés éve: 2025
Állapot: Beépítve
Plombaszám: 00428729
Felszerelés időpontja: 2025.04.22
Tulajdonos: saját”
- a Szolgáltató a 2025. április 22. napján felszerelt 10018292486 gyári számú mérőeszközzel digitális formában tárolt adatokról a Kérelmezőt a 2025. május 12. napján kelt PV/3001-1/2025/1514 iktatószámú válaszlevelében tájékoztatta.

A Szolgáltató a 2025. május 12. napján kelt PV/3001-1/2025/1514 iktatószámú Kérelmezőnek írt válaszlevelében a mérőcseréről felvett 137199. sorszámú jegyzőkönyvben rögzítettek kapcsolatban az alábbiakat nyilatkozta:

„Az álló mérő nem a beépítési módot jelenti (álló, fekvő). A jegyzőkönyvben a 8 évenként elvégzendő mérőcserét TMK hitelesítésként kell jelölni, az álló mérő megjelölést olyan mérőnél szükséges rögzíteni, melyiknek a szerkezete meghibásodott, és rajta keresztül áramló ivóvíz mennyiséget nem méri. Ezt a kollégáink tévesen rögzítették a csere jegyzőkönyvön, mely utólag javításra került. (...)”

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok – a Szolgáltató 2025. május 20. napján a Kormányhivatal részére megküldött nyilatkozatához csatolt mellékletek, a Szolgálati fent hivatkozott nyilatkozata - alapján megállapította továbbá, hogy a mellékvízmérő cseréről 2025. április 22. napján felvett 137199. sorszámú jegyzőkönyv „Munkavégzést kiváltó okok és állapotok” részében a 8 évente elvégzendő mérőcsere jelölésére szolgáló „TMK hitelesítés” helyett „állómérő” került megjelölésre.

A Kormányhivatal a Szolgáltató által nyilatkozatához csatoltan megküldött 05131/2025 sorszámú minőségi bizonyítvány alapján megállapította, hogy az érintett felhasználási helyen 2025. április 22. napján felszerelt mellékvízmérő gyári száma: 8ZR10018292486, hitelesítés időpontja: 2025. A 05131/2025 sorszámú minőségi bizonyítvány szerint a termék megnevezése: „Zenneres DN15 lakásmérő”.

A Kormányhivatal a 05131/2025 sorszámú minőségi bizonyítvány alapján megállapította továbbá, hogy a 8ZR10018292486 gyári számú vízmérő minősítése, osztályba sorolása: „MEGFELELŐ „R 80” osztály pontosságú”. A MOM Zrt. hitelesítés tényét a vízmérőn elhelyezett, NEMZETI plomba (sütő bélyegző) (25) jel tanúsítja.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a 10018292486 gyári számú mérő hitelesítési éve a 137199 sorszámú jegyzőkönyv szerint 2024, mely nem egyezik a 05131/2025 sorszámú minőségi bizonyítványban és a mérőeszközzől digitális formában tárolt nyilvántartásban megadott hitelesítési dátummal, mely 2025. év.

A Szolgáltató a 2025. május 12. napján kelt PV/3001-1/2025/1514 iktatószámú Kérelmezőnek írt válaszelevelében a mellékvízmérő hitelességi idejével kapcsolatban az alábbiakat nyilatkozta:
„Önnél a 2025.04.22-én felszerelt vízmérő gyártási éve 2024, de 2025-ben a mérő újra hitelesítése megtörtént, így a törvény szerint 8 éven át, 2033-ig a mérő hiteles, így a hitelességi időtartam nem rövidült meg egy évvel.”

A 2025. április 22. napján felszerelt 10018292486 gyári számú mérő hitelesítési éve 2025, így annak hitelessége 2033. évben jár le.

A Kormányhivatal rögzíti, hogy a felhasználónak lehetősége van a fogyasztásmérő hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek való megfelelésének megállapítása érdekében a fogyasztásmérő pontossági vizsgálatát kezdeményezni a Szolgáltatónál a Vksztv. Vhr. 64/A. §-ában és a Szolgáltató Üzletszabályzatának 4.14. pontjában meghatározottak szerint.

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a Kérelmező sem a 2025. április 22. napján leszerelt 13130509 gyári számú mérőeszköz, sem pedig az 2025. április 22. napján felszerelt 10018292486 gyári számú mérőeszköz pontossági vizsgálatát nem kezdeményezte.

A Kormányhivatal megállapította, hogy az érintett felhasználási hely tekintetében a mellékvízmérő tulajdonosa a Kérelmező, így a fentebb hivatkozott jogszabályi rendelkezések és az Üzletszabályzatban foglaltak szerint a mellékvízmérő cseréjének költsége a Kérelmezőt terheli, így a Szolgáltató jogszerűen számlázta ki a Kérelmező részére a 2025. április 22. napján elvégzett fogyasztásmérő csere díját a Kérelmezőnek.

Összegezve:

A fentiek alapján a Kormányhivatal megállapította, hogy az érintett felhasználási helyen mérőeszköz hiteles, a fogyasztás hiteles mérőeszközzel történik.

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a Szolgáltató azzal, hogy Kérelmező alatti felhasználási helyén 2025. április 22. napján elvégzett mérőcseréről felvett 137199 sorszámú

jegyzőkönyvben nem megfelelően rögzítette a fogyasztásmérő cseréjének okát, a felszerelt fogyasztásmérő esetében hibásan rögzítette a hitelesítés dátumát, nem rögzítette a leszerelt fogyasztásmérő plombájának azonosítóját, darabszámát, a felszerelt fogyasztásmérő plombájának darabszámát, megsértette a fentebb hivatkozott Vksztv. Vhr. 64. § (7) bekezdésben és az Üzletszabályzat 14.11.6. pontjában foglaltakat.

VI./ Panaszkezelés vizsgálata

Az Fgytv. 17/A § (6) és (8) bekezdései értelmében:

„(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. (...) (8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.”

Az Fgytv. 17/B § (5) bekezdése a **közszolgáltatókra vonatkozóan** a panaszkezelés tekintetében az alábbiakat rögzíti:

„A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő **tizenöt napon belül** megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.”

A Vksztv. Vhr. 89/C. § rendelkezései alapján:

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

(1a) A víziközmű-szolgáltató a telefonon történő ügyintézés esetében egyedi azonosító számmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A víziközmű-szolgáltató az egyedi azonosító számot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a felhasználóval. (...)

(3) **A felhasználói panaszt tartalmazó beadványok intézése során a víziközmű-szolgáltatónak 15 napos határidőn belül érdemben, írásban választ kell adnia a felhasználó részére, amelyben tájékoztatást kell adni a panaszos indítványával összhangban megtett intézkedésekről vagy a felhasználói panasz elutasításának indokairól. A felhasználói panaszra adott válasz formátuma (postai úton vagy elektronikusan érkezett jellege) – jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói panasz formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik.**

(3a) Ha a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, és nem minősül számlakifogásnak, akkor a víziközmű-szolgáltató a panasz

elintézésére irányuló válaszát a (3) bekezdésben foglaltaktól eltérően a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő helyesbített adatok útján is megadhatja.

(...)

(7) A korábbi, érdemben megválaszolt felhasználói panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó felhasználói panasz, valamint a névtelen felhasználói panasz kivizsgálását a víziközmű-szolgáltató mellőzheti.

(...)"

Az Üzletszabályzat 7. pontja szerint:

„(...) Az ügyfélszolgálati tevékenységek minőségi követelményei

- mérhető, számszerűsíthető kritériumok:
 - panaszügyek válaszadási határidő: 15 nap
 - egyéb ügyek válaszadási/ügyintézési határidő: 30 nap (...)

Az Üzletszabályzat 7.5. pontja értelmében:

„7.5. Felhasználói megkeresések fajtái

Felhasználói beadvány:

Olyan kérelem, megkeresés, amely a Felhasználó és a Szolgáltató között fennálló víziközmű-szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, jogviszony létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő, valamint a szolgáltatás minőségére, színvonalára, a Felhasználóval kapcsolatba kerülő személyek szakmai felkészültségére, szolgálatkészségére, informáltságára, a Szolgáltató elérhetőségére, vagy az általa közölt információkra vonatkozik. Benyújtása történhet személyesen, telefonon, vagy írásban (levél, fax, e-mail).

Reklamáció:

Olyan felhasználói beadvány, amely egyéni jogsérelem (jogos, vagy jogtalan), vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panasz:

Olyan írásos felhasználói beadvány, amely a Felhasználónak a Szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára tett intézkedés ellen, vagy az elmaradt intézkedés miatt emel kifogást.

Panasz és a reklamáció ügyintézésének tekintetében nincs érdemi különbség.

Az Üzletszabályzat 7.6. pontja értelmében:

„7.6. Reklamációk és panaszügyek intézése

A Felhasználók Szolgáltatóhoz intézett megkereséseiket személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, írásban, telefonon, e-mailben vagy a Szolgáltató honlapján elérhető formanyomtatványon tehetik meg. A Szolgáltató elérhetőségei az 1. sz. mellékletben találhatók.(...)

Írásban történő ügyintézés

(...) Amennyiben a Felhasználó reklamációja nem jogos, a Szolgáltató a Felhasználót írásban, indoklással ellátva 15 napon belül értesíti.

Jogos reklamáció esetén a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik a probléma megoldása érdekében, és a reklamáció bejelentőjét 15 napon belül írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről és a kapcsolódó intézkedésekről vagy a felhasználói panasz elutasításának indokairól.

A felhasználói panaszra adott válasz formátuma (postai úton vagy elektronikusan érkezett jellege) – jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói panasz formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik. (...)

A reklamációra adott érdemi írásos válaszadás határideje, vagy a reklamáció elutasításának határideje maximum 15 nap. (...)

Személyes ügyintézés

(...) A szóbeli reklamációt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Felhasználó a reklamáció kezelésével nem ért egyet, vagy azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Szolgáltató a reklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a Felhasználónak átadja.

A Felhasználónak lehetősége van a reklamáció további rögzítésére az ügyfélszolgálati irodákban, illetve az üzemmérnökségeken kihelyezett Vásárlók könyvébe. A bejegyzés után a Szolgáltató 15 napon belül írásban tájékoztatja Felhasználót a meghozott intézkedésekről, a reklamáció kivizsgálásáról.

Telefonos ügyintézés

(...) A Telefonos Ügyfélszolgálathoz érkező megkereséséről jegyzőkönyv kerül kitöltésre. Amennyiben a telefonon beérkező reklamáció azonnali megoldása nem lehetséges, a jegyzőkönyv az illetékes ügyintézőhöz kerül, aki a kivizsgálást követően 15 napon belül a Felhasználót írásban tájékoztatja. (...)

A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

A 15 napos válaszadási határidő túllépése esetén a Felhasználó közvetlen megkereséssel élhet a Szolgáltató fogyasztóvédelmi referense felé, vagy panaszával a 11. pontban felsorolt szervekhez, illetve a hatáskörrel, illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló – a Kérelmező által a beadványaihoz csatolt és a Szolgáltató nyilatkozata mellékleteiként megküldött - dokumentumok alapján a panaszkezeléssel kapcsolatban az alábbiakat állapította meg.

A Kormányhivatal rögzíti, hogy a Kérelmező 2025. június 3. napján tett észvételével ellentétben a Szolgáltató a megküldött nyilatkozatában nem állítja, hogy nem tudott a Kérelmező írásbeli panaszairól.

1. A Kérelmező 2024. november 14. napján a Szolgáltató részére az iktato@pannon-viz.hu e-mail címre megküldött panaszára a Szolgáltató a 2024. november 27. napján kelt, 2024. november 28. napján postára adott levelében - a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott 15 napos határidőben - válaszolt.
2. A Kérelmező 2024. december 16. napján a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán 925142 sorszámon felvett panaszára a Szolgáltató a 2024. december 18. napján kelt, 2024. december 20. napján postára adott levelében - a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott 15 napos határidőben - válaszolt.

A Kormányhivatal a Kérelmező bizonyítási indítványában hivatkozott, a Szolgáltató 2024. december 18. napján kelt PV/7268-1/2024/1514 iktatószámú válaszlevelével kapcsolatban az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy az PV/7268-1/2024/1514 iktatószámú válaszlevelet a Szolgáltató adta postára 2024. december 20. napján (postai küldeményazonosító szám: RL90180006288899), melyet a Kérelmező 2025. január 6. napján átvett.

A Kormányhivatal rögzíti, hogy a postai úton megküldött válaszlevél esetében a borítékon a Szolgáltató korábbi cégneve és elérhetőségének feltüntetése a jelenleg hatályos cégnév és

elérhetőség vonatkozásában a válaszlevél jogszabályi előírások szerinti megküldése szempontjából nem releváns.

3. A Kérelmező 2024. december 16. napján a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán 925137 sorszámon felvett panaszára és a 2024. december 16. napján a Szolgáltató részére e-mail útján küldött megkeresésére a Szolgáltató - **a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott 15 napos határidőn túl** - a 2025. január 6. napján kelt, 2025. január 10. napján postára adott levelében válaszolt.
4. A Kérelmező 2024. december 16. napján a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán 925135 sorszámon felvett panaszára és a Szolgáltató részére 2024. december 19. napján e-mail útján küldött panaszára a Szolgáltató - **a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott 15 napos határidőn túl** - a 2025. január 13. napján kelt, 2025. január 16. napján postára adott levelében válaszolt.
5. A Kérelmező 2025. február 4. napján a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán leadott, a Szolgáltatónál PV/955-1/2025/1514 iktatószámon nyilvántartott bejelentésére a Szolgáltató a 2025. február 18. napján kelt, 2025. február 20. napján postára adott levelében - a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott 15 napos határidőben - válaszolt.
6. A Kérelmező 2025. február 13. napján a Szolgáltató részére e-mail útján küldött megkeresésére a Szolgáltató a 2025. február 27. napján kelt és aznap postára adott levelében - a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott - 15 napos határidőben - válaszolt.
7. A Kérelmező 2025. április 25. napján a Szolgáltató részére e-mail útján küldött, a Szolgáltatónál 2025. április 28. napján, PV/2719-1/2025/1514 iktatószámon nyilvántartott panaszára, valamint Kérelmezőnek a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán 2025. május 6. napján felvett 960025 és 960026 sorszámú panaszára, továbbá a Kérelmező 2025. május 6. napján a Szolgáltató részére e-mailben küldött megkeresésére a Szolgáltató a 2025. május 12. napján kelt, 2025. május 14. napján postára adott PV/3001-1/2025/1514 iktatószámú levelében - részben a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott 15 napos határidőben, részben azonban a 15 napos határidőn túl - válaszolt.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató 2025. május 12. napján kelt és 2025. május 14. napján postára adott PV/3001-1/2025/1514 iktatószámú válaszlevelében történő válaszadás **a Kérelmező 2025. április 25. napján e-mail útján megküldött panaszra tekintetében késedelmes volt, a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott 15 napos határidőn túl történt.**

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató a Kérelmező részére megküldött, fent hivatkozott válaszleveleit postai úton, küldeményazonosítóval ellátott levél útján küldte meg, mellyel eleget tett azon Üzletszabályzatban meghatározott követelménynek, hogy a panaszra adott válasz formátuma megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának.

Összegezve:

A fentiek alapján a Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a Szolgáltató a Kérelmező fent részletezett szóbeli és írásbeli panaszaival kapcsolatban 3 esetben megsértette az Fgytv. 17/B § (5) bekezdésben rögzített, valamint az Üzletszabályzatban a panaszkezeléssel kapcsolatos rendelkezéseket, mivel ezen esetekben a Kérelmező szóbeli, illetve írásbeli panaszaira a Szolgáltató a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott - 15 napos – határidőn túl, késedelmesen válaszolt.

A Kormányhivatal az ügyben az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazta:

Az Fgytv. 47. § (1)-(4) bekezdései értelmében:

„(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,(...)

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

(...)

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

(...)

(3) Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg.

(4) A fogyasztóvédelmi hatóság által alkalmazható jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.”

A Vksztv. 5/E. § (4) bekezdése alapján:

„(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. (...)”

Az Üzletszabályzat 9. számú melléklet 1.7. pontja értelmében:

„Kötbér, pótdíj alkalmazásának esetei és mértéke

1. Szolgáltató szerződésszegése esetén a felhasználónak fizetendő kötbér: (...)

1.7. Ha az üzletszabályzatban, a közszolgáltatási szerződésben foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti: lakossági felhasználó esetében: 5.000.- Ft./alkalom. (...)

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése értelmében:

„Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
- b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
- c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;
- f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint
- g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.”

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. §-ának rendelkezései alapján:

„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

(2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkövetés akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

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

a) figyelmeztetés, (...)

c) közigazgatási bírság, (...)

(4) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.”

A Szankció tv. 6. §-a szerint:

(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.

(2) Figyelmeztetés szankciót alkalmazhat a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet közigazgatási bírság kiszabását írja elő.

(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.

(5) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezhet, ha az adott ügyben csekély súlyú szabályszegés nem merülhet fel.”

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése az alábbiakat rögzíti: „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.”*

A Vállalkozás terhére meghatározott jogkövetkezmény megállapításánál az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltak alapján értékelte az eset lényeges körülményeit a Kormányhivatal:

- *A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A Kormányhivatal mérlegelte a jogsértéssel megvalósult fogyasztói érdeksérelem körét és súlyát, amelynek vizsgálata során megállapításra került, hogy a Szolgáltató azzal, hogy a Kérelmező fent hivatkozott panaszaira 3 esetben késedelmesen – a jogszabályban és az Üzletszabályzatban meghatározott 15 napos határidőn túl - válaszolt írásban, érdemben, megsértette a fogyasztók tájékoztatáshoz, valamint érdekérvényesítéshez való jogát. A Szolgáltató jogszabályi előírásokon alapuló kötelezettsége, hogy a fogyasztók írásbeli panaszára a jogszabályi rendelkezésben meghatározott határidőn belül írásban, érdemben válaszoljon és intézkedjen annak közlése iránt.

A Kormányhivatal mérlegelte továbbá, hogy a Szolgáltató azzal, hogy a Kérelmező érintett felhasználási helye vonatkozásában a mellékvízmérő csere alkalmával nem a jogszabályi előírásoknak, illetve az Üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően állította ki a mérőcseréről készült jegyzőkönyvet, megsértette a fogyasztók tájékoztatáshoz, valamint érdekérvényesítéshez való jogát.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: 1 fő.

A Kormányhivatal mérlegelte továbbá, hogy a jogsértés jelen esetben egy fogyasztó ügyében merült fel, azonban a Szolgáltató a Kérelmező vonatkozásában az eljárása során olyan, jogszabályokban és az Üzletszabályzatban előírt rendelkezést sértett meg, amelynek betartása minden fogyasztónak elemi érdeke.

- *A vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:*

A Kormányhivatal a jogkövetkezmény megállapításakor figyelembe vette, hogy a Szolgáltató a Kérelmezőt a jogszabályi előírások szerinti határidőben értesítette az érintett felhasználási helyen a mellékvízmérő cseréjének esedékességéről. A Szolgáltató levelében tájékoztatta arról is a Kérelmezőt, hogy a mellékvízmérő cseréjével a felhasználó nem kizárólag a Szolgáltatót bízhatja meg, hanem lehetősége van más vállalkozást is a vízmérő cseréjével megbízni.

A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy a Szolgáltató írásban, több alkalommal is tájékoztatta a Kérelmezőt a mérőcserével kapcsolatos teendőkről, kötelezettségekről, többek között arról is, hogy a vízmérő cserét más vállalkozással is jogosult megbízni. A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy a Szolgáltató a Kérelmező 2024. december 16. napján a személyes ügyfélszolgálaton tett bejelentéséből szerzett tudomást a Kérelmező mellékvízmérő hitelességi idő lejártá miatti cserére irányuló igényéről, melyet követően a mérőcsere igényt besorolta az ütemtervébe és a mérőcsere 2025. február 17. napjára tervezett időpontjáról írásban értesítette.

A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy az érintett felhasználási helyen a mérőcsere a 2025. február 17. napján nem a Szolgáltató hibájából hiúsult meg.

A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy a Szolgáltató a második értesítést követően, az újabb tervezett időpontban – 2025. április 22. napján – elvégezte a lejárt hitelességi idejű mellékmérő cseréjét a Kérelmező érintett felhasználási helyén.

A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy a Szolgáltató a mellékmérő hitelességi ideje lejártát követően az érintett felhasználási helyen a jogszabályi előírás szerinti elszámolásnál, átlagfogyasztásnál kedvezőbb elszámolást alkalmazott és a Kérelmező által diktált (az átlagfogyasztásnál kevesebb) értékek alapján számolta el a fogyasztást.

A rendelkezésre álló bizonyítékok alapján megállapítható, hogy a Szolgáltató a kár csökkentésére intézkedést tett.

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatal figyelembe vette a 2025. május 23. napján 11:33.-kor letöltött, a Szolgáltató vonatkozásában a Nyilvántartásban rögzített szankciók adatait. A lekérdezés során 20250523-001328 azonosító számú keresési igazolás alapján megállapítást nyert, hogy a Nyilvántartás a lekérdezés időpontjában a Szolgáltatóra vonatkozóan jelen közigazgatási hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül 3 db figyelmeztetést és 2 db közigazgatási bírság szankciót tartalmazó döntést jegyeztek be.

A Kormányhivatal enyhítő körülményként értékelte, hogy a Nyilvántartásban szereplő szankciók között fogyasztóvédelmi tárgyú szankció nem szerepel.

- *A vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak:*

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:*

A jogsértéssel érintett számla értékét a Kormányhivatal nem tekintette relevánsnak.

- *A vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők:*

Figyelemmel arra, hogy az érintett jogsértések kizárólag nemzeti jogszabály vonatkozásában értelmezhető, ezen körülményt a Kormányhivatal nem vette figyelembe.

- *Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei:*

A Kormányhivatal enyhítő körülményként értékelte, hogy a Szolgáltató az eljárás során együttműködő magatartást tanúsított.

Tekintettel arra, hogy a kötelező bírság kiszabásának esete az ügyben nem áll fenn, valamint arra, hogy a közigazgatási szabályszegés csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható, a fokozatosság és arányosság elvére tekintettel a Kormányhivatal figyelmeztetés szankciót alkalmazott.

A Kormányhivatal továbbá megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását annak érdekében, hogy a Szolgáltató a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A Kormányhivatal elrendelte továbbá a jogsértő állapot megszüntetését és a határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezte a Szolgáltatót.

A Kormányhivatal kötelezte továbbá a Szolgáltatót a Kérelmező részére történő - az Üzletszabályzatában meghatározottak szerinti – összesen 15.000,- Ft összegű (3 x 5.000,- Ft) kötbér megfizetésre, tekintettel a Kérelmező által személyesen előadott szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvben foglaltakra írásban adott válaszadási kötelezettségének megsértésére.

A Kormányhivatal felszólítja a Vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől. A Kormányhivatal felhívja továbbá a Vállalkozás figyelmét arra, hogy amennyiben ugyanazon jogszabályi rendelkezést ugyanazon telephelyen – a korábbi jogsértést megállapító véglegessé vált határozatban előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határidő elteltét követő - 3 éven belül ismételten megsérti, a bírság kiszabásától nem lehet eltekinteni.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban Ákr.) 26. § (1) bekezdése a kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza:

„26. § (1) A hatóság

a) írásban, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: Dáptv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy

b) személyesen – ideértve az összeköttetés közvetlenségét, kölcsönösségét, folyamatos kép- és hangkapcsolatot biztosító telekommunikációs eszköz alkalmazását, ha az az adott eljárási cselekmény lefolytatására alkalmas –, illetve írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel.

(2) Ha törvény másként nem rendelkezik, a kapcsolattartás formáját a hatóság tájékoztatása alapján az ügyfél választja meg. Az ügyfél a választott kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet.”

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 9. § (1) bekezdése a digitális szolgáltatást biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó digitális szolgáltatásait a Dáptv. szerinti digitális térben kötelesek a felhasználók számára biztosítani. A Dáptv. 9. § (2) bekezdésének a) pontja alapján digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv: az államigazgatási szerv.

A Dáptv. 19. § (1) bekezdése alapján: *„Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény, nemzetközi szerződés, vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében*

a) az ügyfélként eljáró

aa) gazdálkodó szervezet, (...)

b) az ügyfél jogi képviselője.”

A Dáptv. 19. § (5) bekezdése értelmében: *„Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.”*

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy az elektronikus ügyintézés a központosított e-Papír szolgáltatás útján lehetséges: **<https://epapir.gov.hu>**; **Témacsoport: Kormányhivatali ügyek;**
Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok; Címzett: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal.

Az eljárás során a vállalkozást terhelő eljárási költség nem merült fel, ezért a Kormányhivatal annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

A Kormányhivatal a végleges határozat közzétételéről az Fgytv. 51. § (3)-(4) bekezdései alapján gondoskodik.

A Kormányhivatal a döntés adatait a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be a Nyilvántartásba.

A döntés véglegességével kapcsolatos tájékoztatás az Ákr. 82. § (1) bekezdésén alapul.

A Kormányhivatal döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) és (4) bekezdése alapján hozta meg.

A Kormányhivatal hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1. § - 2. §-ain és 4. § (2) bekezdésén, továbbá a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén nyugszik.

A jogorvoslati jogról szóló tájékoztatás különösen az Ákr. 112. § (1) bekezdésén és 114. § (1) bekezdésén, valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. §-án és 50. §-án és 77. § (1)-(2) bekezdésén alapul, a keresetlevél benyújtásának módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdése alapján a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. § (1) bekezdése, 611 §-a és a Dáptv. 9. § (1)-(2) bekezdése rendelkezik.

A közigazgatási per illetékének mértékéről és megfizetéséről a Kormányhivatal az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, a 62. § h) pontja és a 74. §-a alapján nyújtott tájékoztatást.

Győr, 2025. június 6.