

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-61/2014 számú ügyben
(Kapcsolódó iratok: AJB-1203/2014, AJB-1748/2014, AJB-1914/2014.)**

Előadó: dr. Várady Eszter

Az eljárás megindítása

Több panaszos is azt sérelmezte, hogy hiába fordultak ügyeik kivizsgálása céljából a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, a beadványukra vonatkozó jogszabályban meghatározott ügyintézési határidő eltelte után sem kaptak választ.

Mivel az elmúlt években jelentősen megnőtt a Magyar Energia Hivatal – illetve jogutódja – a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban MEKH) eljárását nálam sérelmező panaszok száma, és azok alapján felmerült az Alaptörvényben nevesített tisztességes hatósági eljáráshoz való, továbbá a jogorvoslathoz való jog sérelmének, illetve közvetlen veszélyének a gyanúja, az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 18. § (1) bekezdése és 20. § (1) bekezdése alapján vizsgálatot indítottam.

Az érintett alapvető jogok

- *A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye* [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés: „Magyarország független, demokratikus jogállam”.]
- *A hatósági ügyek tisztességes intézése* [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni.”]
- *A jogorvoslathoz való jog* [Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bekezdés: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy jogorvoslattal éljen az olyan bírósági, hatósági és más közigazgatási döntés ellen, amely a jogát vagy jogos érdekét sérti.”]

Az alkalmazott jogszabályok

- a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.)
- a víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vkszt.)
- a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: Vet.)
- a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: Get.)

A megállapított tényállás

A panaszos az AJB-61/2014. számú ügyben azt sérelmezte, hogy a Magyar Energia Hivatalhoz 2012. február 6-án intézett – a TIGÁZ Zrt. eljárását kifogásoló – beadványára, nem kapott választ. Többszöri érdeklődéssel is csak a panaszja iktatószámát és ügyintézőjét sikerült kiderítenie. Hét hónapig nem történt semmi, ezért újabb beadvánnyal fordult a Hivatalhoz, de csak további türelmét kérték. A panaszos ekkor fordult hivatalomhoz és a hatóság mulasztásának kivizsgálását kérte.

Felkértem a Hivatal elnökét, hogy a panaszban sérelmezettekkel összefüggő szakmai álláspontjáról, az esetlegesen tett intézkedéseiről – az ügghöz tartozó valamennyi dokumentum másolatának megküldésével 30 napon belül tájékoztasson. Az eljárás elhúzódásának okaként a szolgáltató késedelmes válaszát jelölte meg, illetőleg hivatkozott arra is, hogy az elektronikusan benyújtott panaszok gyorsabb ügyintézését tesznek lehetővé. Felhívta figyelmemet arra is, hogy az elmúlt 2-3 évben kiemelkedően megnőtt a felhasználói panaszok száma.

Az AJB-1203/2014. számú ügy panaszosa 2013 februárjában fordult először hivatalomhoz az Energetikai Hivatal – vízellátás szünetelésével kapcsolatban hozzá intézett panaszsa ügyében – elhúzódó eljárását sérelmezve. Az AJB-1425/2013. számú előzményi ügy körültekintő tisztázása érdekében megkerestem a Hivatalt. Az elnök akkor arról tájékoztatott, hogy a beadvány 2012. október 15-én érkezett Hivatalához, és az eljárás elhúzódásának okaként a szolgáltató késedelmes válaszát jelölte meg. Megírta, hogy az elmúlt 2-3 évben jelentősen nőtt a fogyasztói panaszok száma. A tájékoztatásához csatolta a jelentős határidő túllépéssel – vélhetőleg 2013. március 1-jei megkeresésemre is tekintettel – 2013. március 12-én meghozott határozatát. Figyelemmel arra, hogy a panasz oka fogyottá vált, továbbá arra is, hogy a határozat megtámadásával összefüggő bírósági felülvizsgálatra nyitva álló határidő még nem járt le, a választ elfogadtam, amiről a panaszost is tájékoztattam. Az ügyfél 2014. február 21-én újabb beadványban is a MEKH eljárását panaszolta, ezúttal a vízszolgáltató óracserével összefüggő bejelentése kivizsgálásának elhúzódását sérelmezte.

Az AJB-1748/2014. számú ügy panaszosa – 2012-ben – szintén fordult már hivatalomhoz az Energia Hivatal elhúzódó eljárását sérelmezve, amelyben korábban szintén megkerestem a Hivatalt. Az elnök az AJB-6295/2012. számú ügyben is a szolgáltató késedelmes válaszát jelölte meg az eljárás elhúzódásának okaként, illetőleg hivatkozott arra is, hogy az elektronikusan benyújtott panaszok gyorsabb ügyintézését tesznek lehetővé. Felhívta figyelmemet ez esetben is arra, hogy az elmúlt 2-3 évben kiemelkedően megnőtt a felhasználói panaszok száma.

Az AJB-1914/2014. számú ügy panaszosa szintén azt kifogásolta, hogy az ELMŰ eljárásával összefüggésben a Hivatalhoz intézett beadványára egy év elteltével sem kapott választ.

A vizsgálat megállapításai

I. A hatáskör tekintetében

A feladat- és hatáskörömet, valamint az ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságaimat az Ajbt. határozza meg. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint – többek között – közigazgatási szerv (hatóság) tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár (a továbbiakban együtt: visszásság), feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálatát – már kimerítette, *vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva*. Az Ajbt. 20. § (1) bekezdése pedig vizsgálat folytatásának lehetőségét biztosítja számomra. Mindezek alapján vizsgálati hatásköröm jelen ügyben fennállt.

II. A vizsgált alapjogok tekintetében

Magyarország Alaptörvénye XXIV. cikkének (1) bekezdése: „*Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni.*” Ez a cikk az Európai Unió Alapjogi Chartájában foglalt megfelelő ügyintézéshez, a „jó közigazgatáshoz” való jog követelményeként fogalmazza meg a közigazgatási hatósági eljárásokra vonatkozóan a hatósági ügyek tisztességes intézésének követelményét.

A jogorvoslathoz való jog az Alaptörvény szövegéből levezethető alapjog, amelynek gyakorlása feltételhez kötött és azok együttes fennállása esetén mindenkit megillet. Ennek azonban többféle formája lehet. A jogorvoslathoz való jog, mint alkotmányos alapjog immanens tartalma az érdemi határozatok (érdemi bírósági, közigazgatási vagy más hatósági döntések) tekintetében a más szervhez vagy ugyanazon szervezetten belüli magasabb fórumhoz fordulás lehetősége [5/1992. (I. 23.) AB határozat].

III. Az ügy érdemében

Az előző pontban kifejtett alapjogi követelmények jelennek meg a Ket. alapelveiben. A Ket. 1. § (1) és (2) bekezdései alapján:

„A közigazgatási hatóság az eljárása során köteles megtartani és másokkal is megtartatni a jogszabályok rendelkezéseit. Hatáskörét a jogszabályokban előírt célok megvalósítása érdekében, mérlegelési és méltányossági jogkörét a jogalkotó által meghatározott szempontok figyelembevételével és az adott ügy egyedi sajátosságaira tekintettel gyakorolja. A közigazgatási hatóság a hatáskörének gyakorlásával nem élhet vissza, hatásköre gyakorlása során a szakszerűség, az egyszerűség és az ügyféllel való együttműködés követelményeinek megfelelően köteles eljárni. A hatóság ügyintézője jóhiszeműen, továbbá a jogszabály keretei között az ügyfél jogát és jogos – ideértve gazdasági – érdekét szem előtt tartva jár el.”

A Ket. 4. § (1) bekezdésében rögzíti, hogy az ügyfeleket megilleti a tisztességes ügyintézéshez, a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog és az eljárás során az anyanyelv használatának joga. Ez az előző pontban megfogalmazott alkotmányos alapelv megadását jelenti a Ket. alapelvei között, így ez az alapelv a közigazgatási hatósági eljárás egészére érvényes.

Az ügyfél tájékoztatáshoz való joga keretében a Ket. 5. § (1) és (2) bekezdése szerint a közigazgatási hatóság az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője számára biztosítja, hogy jogaikról és kötelezettségeikről tudomást szerezzenek, és előmozdítja az ügyféli jogok gyakorlását. A közigazgatási hatóság a jogi képviselő nélkül eljáró ügyfelet tájékoztatja az ügyre irányadó jogszabály rendelkezéseiről, az őt megillető jogokról és az őt terhelő kötelezettségekről, illetve a kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezményeiről, továbbá a természetes személy ügyfél részére a jogi segítségnyújtás igénybevételének feltételeiről.

A közigazgatási bírói gyakorlat szerint a hatósági tájékoztatás, az ügyfelek aktív segítése a jó közigazgatás megteremtésének alapvető feltétele.

Mindezeket az alapelveket figyelembe kell venni a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal eljárása során is.

A Hivatal ügyintézési határideje a Ket-ben megfogalmazott általános ügyintézési határidőtől eltér. A speciális törvényi előírásoknak megfelelően (Vkszt, Vet, Get) az eljárási határidő áram és vezetékes ivóvíz szolgáltatásra vonatkozó panasz esetén 2 hónap, földgázellátás esetén 60 nap, amelyek indokolt esetben 30 nappal meghosszabbíthatók.

Összegző megállapítások

Mindezek alapján a Hivatalnak a hozzá érkezett szolgáltatatói panaszok kivizsgálásánál, illetőleg kezelésénél a fentiekben kifejtett alapjogok és alapelvek érvényesítésével, a Ket., a Vkszt, a Vet., a Get. ismertetett előírásainak megfelelően kell eljárnia.

A Magyar Energetika és Közmű-szabályozási Hivatal fenti ügyekben nem tartotta be a vonatkozó jogszabályokban meghatározott határidőket, azokat jelentősen túllépte, illetőleg jogellenesen hallgatott és így a fent kifejtettek szerint alapvető joggal összefüggő visszásságot okozott a jogbiztonság elvével és a hatósági ügyek tisztességes intézéséhez való joggal, valamint a jogorvoslathoz való joggal összefüggésben.

Azáltal, hogy a Hivatal elnöke megkeresésemnek nem tett eleget, akadályozta az Alaptörvényben meghatározott feladatomban ellátását és alapjogok sérelmét okozta.

Az utóbbi években megnövekedett a Hivatal hallgatását sérelmező beadványok száma. A fent kifejtett, a tendenciát jól tükröző – tipikusnak mondható – panaszok 2014. első negyedében érkeztek Hivatalomhoz. A probléma általánossá válása vélhetően munkaerőhiánnyal hozható összefüggésbe.

Az egyedi ügyek alapján szerzett tapasztalatom értelmében munkaszervezési átalakítás vált szükségessé. Ennek hiányában a Hivatal nem tudja ellátni a jogszabályok által meghatározott feladatát és ezzel a jövőben is veszélyezteti fenti alapjogok érvényesülését.

Intézkedésem

A jelentésemben megállapított, alapvető joggal összefüggő visszasságok orvoslása és jövőbeni megelőzése érdekében az Ajbt. 32. §-a alapján felkérem

- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elnökét, hogy
 - haladéktalanul vizsgálja meg a kifogásolt ügyeket és hozzon határozatot a sérelmezett panaszok tekintetében.
 - tegye meg a szükséges intézkedéseket, hogy munkatársai minden esetben tartsák be az ügyintézési határidőket.
- Az Ajbt. 31. §-a alapján felkérem a Nemzeti Fejlesztési Minisztert, hogy
 - a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnál tapasztalható kapacitáshiány megszüntetése érdekében tegye meg a szükséges intézkedéseket.

Budapest, 2014. április

Székely László sk.