

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
Az AJB-474/2016. számú ügyben
(Előzmény: AJB-2095/2015.)**

Előadók: dr. Várady Eszter
dr. Sipos Beáta

Az eljárás megindulása

A megyei vizsgálatok keretében 2015 tavaszán Jász-Nagykun-Szolnok megye intézményi rendszerének alapjogi szempontú feltérképezését célzó átfogó vizsgálatot indítottam, melynek keretében szükségesnek tartottam a megyei közszolgáltatók ügyfélszolgálati tevékenységének ellenőrzését is. Tekintettel erre, munkatársaim 2015. április 29-én felkeresték Szolnokon a Víz-és Koncessziós Zrt. Belvárosi Ügyfélközpontját, valamint Központi Ügyfélszolgálati Irodáját, ahol helyszíni vizsgálat keretében kértek tájékoztatást az ügyfélszolgálat működésének körülményeiről és annak rendjéről. A vizsgálat további kiemelkedő célja a szolgáltatóra vonatkozó jogi szabályozással kapcsolatban – a gyakorlati tapasztalatok alapján – esetlegesen felmerült anomáliák feltárása, illetve az ombudsmani gyakorlatban felmerült panaszok alapján az előrefizetős vízmérőóra-telepítés lehetőségének tisztázása.

Alkalmazott jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye
- Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.)
- A vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény
- A vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorlásáról szóló 72/1996. (V. 22.) Korm. rendelet
- Az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet
- A víziközművek üzemeltetéséről szóló 21/2002.(IV.25). KöViM rendelet
- A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.)
- a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Törvény)
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (a továbbiakban: Fot.)

Az érintett alapvető jogok és alapelvek

- *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 egyenlő bánásmód követelménye és az esélyegyenlőség elve:* „A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes. Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai, vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.” [Alaptörvény XV. cikk (1), (2) és (5) bekezdés]
- *A fogyatékosággal élők kiemelt védelme:* „Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.” [Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdés]

A vizsgálat megállapításai

I. A hatáskör tekintetében

Az alapvető jogok biztosának feladat- és hatáskörét, valamint az ezek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságokat az Ajbt. határozza meg. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdés alapján az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint közigazgatási szerv vagy *közszolgáltatást végző szerv* tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, 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. 18. § (1) bekezdés 1) pontja, és a (2) bekezdése alapján a közszolgáltatást végző szerv – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – tevékenységének vizsgálata egyértelműen ombudsmani hatáskörbe tartozik.

II. Az érintett alapvető jogok és elvek tekintetében

Az alapvető jogok biztosja egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az országgyűlés biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott egyes alapjogi tesztek.

A jelentés megállapításaival összefüggésben ismételten hivatkozom arra, hogy az Alaptörvény vonatkozó rendelkezéseinek szövege az Alaptörvény Negyedik Módosításának hatályba lépését követően továbbra is nagyrészt megegyezik az Alkotmányban foglaltakkal, az alkotmányos követelmények és alapjogok tekintetében jellemzően nem tartalmaz olyan rendelkezéseket, amely ellentétesek volnának a korábbi szöveggel.

Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy „*az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírósági döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni.*”

1. Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése alapján Magyarország *független, demokratikus jogállam*. Az Alkotmánybíróság korábbi töretlen gyakorlata alapján ennek a jogállami minőségnek nélkülözhetetlen eleme a *jobbiztonság*.

Amint arra az Alkotmánybíróság felhívta a figyelmet a 30/2012. (VI. 27.) AB határozatában, az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése és az Alkotmány 2. § (1) bekezdése azonosan deklarálja a jogállami klauzulát, tehát az eddig kialakított alkotmánybírósági gyakorlat relevánsnak tekinthető a vizsgálat során.

Az Alkotmánybíróság által gyakran hivatkozott tétel, hogy a jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára. A jogbiztonság nem csupán az egyes normák egyértelműségét követeli meg, de az egyes jogintézmények működésének kiszámíthatóságát is. A jogállamiság elvéből folyó követelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a jog által megállapított működési rendben, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott korlátok között fejtik ki tevékenységüket. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy a kiszámíthatóság – beleértve az egységes jogalkalmazást – és az eljárási garanciák biztosítása szorosan összekapcsolódik az egyes alanyi alapjogok, szabadságjogok védelmével, mintegy kölcsönösen feltételezik egymást.

2. Az Alaptörvény XXIV. cikke (1) bekezdése értelmében *mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.* A tisztességes eljárás követelménye olyan minőség, amelyet az eljárás egészének és körülményeinek figyelembevételével lehet megítélni. *Alláspontunk szerint a jogállamiság és az abból fakadó tisztességes eljárás követelményének nemcsak a szabályozási szinten, hanem a jogalkalmazó szervek mindennapi gyakorlatában is folyamatosan érvényesülnie kell.* A közvetlen alkotmányi garanciák gazdaságossági és célszerűségi okokból, az eljárás egyszerűsítése vagy az időszerűség követelményének érvényesülése címén sem mellőzhetők.

3. Az Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bekezdése rögzíti *a jogorvoslathoz való jogot, mely szerint mindenkinek joga van ahhoz, hogy jogorvoslattal éljen az olyan bírósági, hatósági és más közigazgatási döntés ellen, amely a jogát vagy jogos érdekét sérti.* Az Alkotmánybíróság állandó gyakorlata szerint a jogorvoslathoz való jog, mint alkotmányos alapjog immanens tartalma az érdemi határozatok tekintetében a más szervhez vagy ugyanazon szervezeten belüli magasabb fórumhoz fordulás lehetősége. *A jogorvoslathoz való jog tényleges érvényesüléséhez a „jogorvoslás” lehetősége is szükséges, vagyis az, hogy a jogorvoslat fogalmilag és szubsztanciálisan tartalmazza a jogsérelem orvosolhatóságát.¹ A jogorvoslathoz való jog lényeges tartalma kiterjed a jogorvoslati lehetőségről vagy annak hiányáról való tájékoztatásra is.* A tájékoztatási kötelezettséget az eljárási kódexek is kiemelik, hangsúlyozva, hogy a jogorvoslatról való tájékoztatás nem múlhat az egyes hatóságok mérlegelésén, belátásán. A jogorvoslathoz való jog törvényben meghatározottak szerint gyakorolható, ezért az egyes eljárásokban eltérő szabályozás lehetséges. Az érintettek minden olyan esetben, amikor azt az adott jogszabály lehetővé teszi, meg kell adni a lehetőséget arra, hogy az általa sérelmezett döntés ellen jogorvoslattal éljen.

4. Az Alaptörvény XV. cikkének (2) bekezdése tartalmazza *a diszkrimináció tilalmát, mely szerint Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja.* A XV. cikk (4) előírja, hogy *Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti,* a XV. cikk (5) kiemeli, hogy *Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.* A két évtizedes, töretlen, az Alaptörvény fenti rendelkezése alapján továbbra is irányadónak tekinthető alkotmánybírósági gyakorlat rögzíti, hogy a *hátrányos megkülönböztetés tilalma* arra vonatkozik, hogy a jognak mindenkit egyenlőként, egyenlő méltóságú személyként kell kezelnie, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kell a jogosultságok és kedvezmények elosztásának szempontjait meghatározni.

¹ 23/1998. (VI. 9.) AB határozat, 49/1998. (XI. 27.) AB határozat, 19/1999. (VI. 25.) AB határozat.

A megkülönböztetés alkotmányossága tekintetében az Alkotmánybíróság két mércét alkalmazott. Az alkotmányos alapjogok tekintetében megvalósuló egyenlőtlen bánásmód esetén annak alkotmányossága az alapvető jogok korlátozására irányadó szükségességi-arányossági teszt alapján ítélt meg. Bár az Alkotmány – ahogyan az Alaptörvény is – szövegszerűen csak az alapvető jogok tekintetében tiltotta a hátrányos megkülönböztetést, az Alkotmánybíróság szerint e tilalom, ha a megkülönböztetés sérti az emberi méltósághoz való alapvető jogot, kiterjed az egész jogrendszerre.

Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése szerint Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti. Az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése rögzíti, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a *fogyatékossgal élőket*. Az Alaptörvény tehát az időseket és a fogyatékossgal élőket gondoskodásra szoruló és külön védelmet igénylő csoportként emeli ki. Az Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdésében rögzített a hátrányos megkülönböztetés általános tilalma alóli kivételt jelent az Alaptörvény idézett rendelkezése, amelyek alapján Magyarország az esélyegyenlőtlenségek kiküszöbölését célzó intézkedéseket is tesz. E rendelkezés értelmében az egyenlőség tartalmi megvalósulását szolgáló, az esélyegyenlőtlenség felszámolása érdekében tett pozitív megkülönböztetés megengedett. Az esélyegyenlőség elősegítése az állam részéről egy jogi lehetőséget biztosít, ugyanakkor bizonyos, valamely tulajdonságuk (pl. életkor, betegség, fogyatékossg) okán sajátos, kiszolgáltatottabb helyzetük miatt objektíve hátrányba kerülő személyek csoportjainál az állami beavatkozás *nem fakultatív feladat*: az állam köteles hatékony lépéseket tenni az eredendően, súlyosan egyenlőtlen helyzet felszámolására. Az alkotmánybírósági gyakorlat szerint az állam szabadságot élvez abban, hogy milyen módon, milyen jogi, normatív és anyagi eszközökkel teljesíti az esélyegyenlőség előmozdítására vonatkozó alkotmányos kötelezettségét, mint államcél: e körben mérlegelni lehet az eszközök megválasztásában az állam teherbíró képességét.

III. A helyszíni vizsgálat tapasztalatai tekintetében

Az alapjogi biztosok az ombudsman-intézmény megalakulásától kezdődően minden rendelkezésre álló eszközzel – helyszíni ellenőrzések, hivatalból elindított vizsgálatok, jogalkotási kezdeményezések révén – igyekeztek fellépni az ügyfelek tisztességes eljáráshoz való alapvető jogának védelme érdekében. Az előzetes bejelentés nélküli helyszíni vizsgálat egyrészt az érintett közszolgáltatást végző szerv ügyfélfogadási tevékenységének, a panaszkezelés-ügyféltájékoztatás alternatíváinak, a munka- és ügyfélfogadási körülmények, valamint az épület akadálymentesítésének ellenőrzésére terjedt ki. Másrészt kiemelő célja volt a vízszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok alkalmazásával a gyakorlatban felmerült ellentmondások, anomáliák tisztázása, e tárgykörben a szolgáltatóval történő párbeszéd kezdeményezése. A vizsgálat harmadik célja, egy, az ombudsmani praxisban beadványok alapján felmerült lehetőség – az előre fizetés, vagy kártyás vízóra – hiányának tisztázása.

A helyszíni vizsgálat tárgyát képezte a mozgáskorlátozott személyek számára az ügyfélszolgálat szolgáltatásainak elérhetősége, tekintettel arra, hogy a Fot. 5. §-a értelmében a fogyatékos személynek joga van a számára akadálymentes, továbbá érzékelhető és biztonságos épített környezetre. A Fot. 7/A. § (1) bekezdése kimondja azt is, hogy a fogyatékos személy számára – figyelembe véve a különböző fogyatékossgai csoportok eltérő speciális szükségleteit – biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést. Az ügyfélszolgálati rendszerben működtetett szolgáltató tevékenység közszolgáltatásnak minősül. Az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók.

A Belvárosi Ügyfélszolgálat akadálymentesen megközelíthető a mozgáskorlátozott ügyfelek számára. Az akadálymentesítés területén munkatársaim hiányosságokat nem tapasztaltak, az ügyfélszolgálat hozzáférhető a fogyatékossgal élő személyek számára.

A helység tiszta, a munkapultok kellően szeparáltak. Az ügyélfogadás rendje illeszkedik az igényekhez, hétfő, kedd, csütörtökön reggel 8 órától 16 óráig van nyitva a kirendeltség, pénteken 8 órától 13 óráig, míg a szerdai napon meghosszabbított nyitva tartással 8 órától este 8 óráig állnak az ügyfelek rendelkezésére. Az ügyfélszolgálat munkatársának tájékoztatása alapján a leggyakoribb ügyintézési témakörök a hátralékkezelés, részletfizetési kérelem, csőtörés, hibabejelentés, óraállás bejelentése, számlabefizetés, átlagmódosítás. Elhelyezkedésének köszönhetően – közel van az önkormányzat szociális osztálya – a belvárosi ügyfélszolgálat további kiemelkedő ügyintézési területe a védendő fogyasztói státusz intézése. Az ügyfelek a mérőóra állást telefonon is bejelenthetik, illetve lehetőség van online ügyintézésre is. Panaszügyintézésnél a 15 napos határidőt tartják. A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeiről szóló 50/1999. (XI. 3.) EüM rendelet rendelkezéseire figyelemmel az alkalmazotknak biztosítják, hogy minden órában 10 percre megszakíthassák a folyamatos képernyő előtti munkájukat.

Munkatársaim látogatást tettek a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodáján is, ahol az ügyfélszolgálati osztályvezetőtől kértek felvilágosítást. A tájékozódás fókuszja ezúttal a szolgáltatót 2014 év folyamán érintő Fogyasztóvédelmi Hatóság által kezdeményezett ügyekre, a kártyás vízmérők alkalmazásának lehetőségeire, valamint a víziközmű-szolgáltatás jogértelmezési problémáira, illetve a szabályozás hiányosságaira irányult.

Az ügyfélszolgálaton tiszta, kényelmes, megfelelő számú ülőhellyel ellátott előtér áll az ügyfelek rendelkezésére, ahol elektronikus ügyfélhívó rendszert alkalmaznak. A rendszer lezárása manuális, így rugalmasan kezelhető, ez kizárja annak a lehetőségét, hogy az ügyintézési határidőn belül sorszámot húzott ügyfél kiszolgálás nélkül maradjon. Az egyes munkapultok egymástól kellően szeparáltak, mellyel biztosítják az ügyintézés diszkrécióját.

Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje ügyfélbarát, mely a fogyasztói igényeket teljes mértékben lefedi. Szerdai napon 8-20 óráig állnak az ügyfelek rendelkezésére. Naponta 80-110 ügyfél fordul meg az ügyfélszolgálaton. A panaszkezelési eljárás általában az ügyintéző által felvett panaszfelvételi jegyzőkönyvvel indul. A panaszt 15 napon belül kivizsgálják.

A központi iroda ügyfélszolgálati osztályvezetője arról tájékoztatott, hogy 2014 évben a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége lakossági megkeresés alapján három alkalommal indított vizsgálatot a szolgáltatónál. Két esetben megállapította, hogy a fogyasztóvédelmi rendelkezések nem sérültek. A harmadik esetben a részvénytársaságot elmarasztalta.

Az osztályvezető kártyás vízmérő telepítésének korlátait a következőkben jelölte meg:

Tudomása szerint egyetlen gyártó állít elő ilyen vízmérőket. E monopolhelyzetből adódóan az előrefizetés órák a hasonló átmérőjű, nem előre fizetés órákhoz képest jóval többbe kerülnek. Elterjedésüket gátolja továbbá az a tény is, hogy méretük eltérő a jelenleg használatban lévő típusokétól. Csak jelentős műszaki átalakítás után lehet őket a meglévő mérő helyére beépíteni, esetenként műszakilag megoldhatatlan a beépítésük. Telepítésüknél problémát jelent az a tény is, hogy más energiaszolgáltatók esetén a föld fölött, szabadon elhelyezhetők az előre fizetés órák, mert az időjárás (fagy) nem befolyásolja a mért közeget, addig a vízmérők kültéren nem helyezhetők el. A kártyás mérőket fagytól védve, vagy fűtött helységben lehet beépíteni. A feltöltése körülményes, tekintettel arra, hogy a megvásárolt mennyiséggel történő feltöltésre mindig az aknában kerülhet sor. A mérő feltöltése a feltöltő kártya mérőhöz történő érintésével és egy, a mérőn található gomb lenyomásával tölthető fel.

A szolgáltatási területen jelentős kiterjedésű körzetben a vízmérők az év nagy részében a magas talajvíz miatt víz alatt vannak, mely megnehezíti, vagy lehetetlenné teszi a mérő

feltöltését. A feltöltőkártyás vízmérők, a mellékmérőkhöz hasonlóan a fogyasztók tulajdonába kerülnének, ezért elterjedésében további akadályként merül fel az óra finanszírozása.

A helyszíni vizsgálat egyik legnagyobb eredménye a víziközmű ágazatot érintő jogi szabályozás hiányosságainak, pontatlanságainak tisztázására irányuló párbeszéd volt, melyet munkatársaim folytattak a hivatal tapasztalatait közvetítve, összevetve a szolgáltató ügyfélszolgálati osztályvezetőjének észrevételeivel. A víziközmű szolgáltatói tevékenységet nehezítik azok a pontatlanságok, és nem definiált fogalmak, melyek a vízi közmű törvényben, a hozzá kapcsolódó végrehajtási rendeletben, valamint a fogyasztóvédelmi rendeletben található. Az említett anomáliákat az alábbiakban foglalom össze:

1. A Vhr. 62. § (4) bekezdése így rendelkezik: *„a víziközmű-szolgáltató a házikerti öntözéséhez vagy haszonállat tartáshoz szükséges locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, a 63. § (6) bekezdés d) pontja szerint, mennyiségi korrekció útján is biztosítja, ha azt a felhasználó – az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával – kéri.”* Ez a kedvezmény május 1-jétől szeptember 30-ig vehető igénybe.

2015 tavaszától minden év május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban a szennyvízkibocsátással nem járó ivóvízhasználat, azaz házi locsoláshoz használt vízhasználat után kedvezmény jár az azt kérelmező felhasználónak. Az osztályvezető véleménye szerint a kedvezmény megadása nem veszi figyelembe, hogy nagyon sok vidéki portán saját kútból történik a kert locsolása, nem hálózati vízből, ennek ellenére igénylés esetén a 10 százalékos kedvezmény jár.

Az előbb említett jogszabályban nincs definiálva a kiskert fogalma, valamint a kert nagysága. Így kérdés, hogy a társasház nyolcadik emeletén kialakított balkonládás „kiskert” esetén igénybe vehető-e a kedvezmény, vagy egy 1,5 m²-es előkert esetében, esetleg ténylegesen megművelt és nem elhanyagolt házikertet kell alapul vennünk?

Ugyanígy aggályosnak találta, hogy a haszonállatok esetében nincs meghatározva a tartott állatok száma, ezért 1db tyúk esetében is kérhető a kedvezmény.

2. Kifejtette, hogy problémát jelent a szolgáltatóknak, hogy nincs definiálva a panasz, a reklamáció és a beadvány fogalma.

3. Az osztályvezető választa, hogy víziközmű szektorban — a több hálózatos iparághoz hasonlóan — kiemelkedően magas az értékesített, illetve számlázott mennyiségtől független fix költségek aránya (egy ez évben készült tanulmány alapján a víziközmű ágazat fix-változó költségeinek megoszlása: 88%-12%). A víz- és szennyvízelvezetés díját a hatóság állapítja meg, így a bevételeiket nem tudják növelni, míg az energia és egyéb költségeik jelentősen nőttek. A szolgáltatók gazdasági helyzetét tovább rontja a kintlévőségek növekedése. Észrevétele szerint a fizetési morál nagymértékben romlott. A hátralékok behajtására nincs megfelelő és hatékony, a felhasználókra nézve is kedvező megoldás. A jelenlegi jogi eljárás — fizetési meghagyásos eljárás, végrehajtási eljárás — a víziközmű-szolgáltató részéről aránytalanul nagy, megelőlegezendő költség, illetve a felhasználónak szintén járulékos költségeket keletkeztet. Számos esetben a járulékos költségek nagyságrendje meghaladja a tőkekövetelés összegét, és időben is hosszadalmas az eljárás. Ezért a víziközmű-szolgáltatók már régen javasolják, hogy legyen lehetséges a díjhátralékok adóként történő behajtása.

4. A Fogyasztóvédelmi Törvény a fogyasztói jogok érvényesítése című fejezet 17/B. § (3) bekezdésében foglaltak szerint:

„Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.” Az osztályvezető szerint pontosítani kellene az „ésszerű várakozási idő”, illetve „az adott helyzetben elvárható” meghatározást.

5. A Vksztv. 52. § (2a) bekezdése értelmében: „Az (1) és (2) bekezdéstől eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha a) a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználók elkülönített vízhasználati helye és más vízvételi helyek kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel és hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek, és b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztesség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.” A Vhr. 62. § további pontosítást tesz és rendelkezik arról, hogy a (12) bekezdésben szereplő esetekben mi a teendő: „ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó: a) a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mellékvízmérő hitelesítéséről nem gondoskodott, b) három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé a (6) bekezdés c) pontja szerinti időpontban a mellékvízmérő leolvasását, vagy c) 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett az egyéb jogkövetkezmények viselése mellett túrni köteles, hogy a víziközmű-szolgáltató az adott felhasználási hely ivóvízfogyasztását a 72. § szerint korlátozza vagy előrefizetős ivóvízmérőt helyezzen el a mérési helyen.”

A fentiekkel összefüggésben az osztályvezető az alábbi problémákat körvonalazta:

- Jogosult-e a szolgáltató a magántulajdonban lévő csatlakozó hálózaton a korlátozásokhoz szükséges munkálatokat végezni?
- Amennyiben jogosult, milyen lehetőségei vannak a szolgáltatónak, ha a felhasználó nem engedi be a szolgáltató munkatársait a korlátozás elvégzésére?
- Kinek a felelőssége a munkavégzés során esetlegesen bekövetkezett kár megtérítése?

6. A lejárt hitelességű vízmérők elszámolásával kapcsolatosan az osztályvezető észrevételezte, hogy a 292/2014. (XI. 26.) Korm. rendelet módosításával a Vhr. 64. § (3) bekezdéséből az alábbi rendelkezés kiemelésre került: „ha a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mérőeszköz hitelesítéséről az elkülönített vízhasználó nem gondoskodott, a víziközmű-szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja.”

Jelezte, hogy az addig fennálló leolvasáson alapuló bekötési-, és mellékmérős elszámolási rendszer megszűnt. A módosítást követően az elszámolás nem a tényleges fogyasztásokon alapul, mely elszámolási vitát eredményezhet. Ezzel a szabályozással ugyanis a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles megfizetni az esetlegesen keletkező többletfogyasztást, mert az nem hárítható át a mulasztást elkövető felhasználónak.

7. A Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (5) szerint a szolgáltatónak minden írásban érkező panaszra írásban válaszolni kell, míg a Vhr. 89/C. § (7) szerint nem.

Az osztályvezető véleménye szerint az egységes jogértelmezés érdekében törvényt ki kellene egészíteni a Vhr. 89/C. § (7) bekezdésével, mely szerint: „a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint a névtelen felhasználói panasz kivizsgálását a víziközmű-szolgáltató mellőzheti.”

A szabályozás hiányosságai, pontatlanságai a fogyasztók jogbiztonságát is sérthetik, ezáltal az állampolgárok alapvető jogainak érvényesülését veszélyeztethetik.

E tényt szem előtt tartva az osztályvezető észrevételeivel kapcsolatban kialakított álláspontom a következő:

1. Áttekintve a vonatkozó jogszabályt megállapítottam, hogy a 2015 év december 10-étől módosult ez a rendelkezés, mely nélkülözi a haszonállatra vonatkozó kedvezményt, továbbá pontosan meghatározza a házikert méretét, amely alapján a kedvezmény adható.

2. Alapjogvédelmi szempontból egyetértek azzal, hogy a pontos, jól körülhatárolt definíciók elengedhetetlenek a jogbiztonság szempontjából.
3. A kintlévőségek behajtásával kapcsolatban felvetett probléma gyakorlati, és egyben jogi probléma, mely a szolgáltatói oldalon merül fel. A szolgáltatói észrevételt megfontolásra javasolom.
4. Az „ésszerű várakozási idő”, továbbá „az adott helyzetben elvárható” fogalmak pontosítása véleményem szerint nem szükséges, azok a mögöttes jogszabályok (Ptk.) alapján értelmezhetőek, illetve a munkafolyamat jellegéből adódóan egzaktan nem körülírhatóak.
5. A jogállamiságból levezethető tisztességes eljáráshoz való alapjog érvényesülése, valamint az egységes jogértelmezés elősegítése érdekében szükségesnek tartom az azonos tartalmú, új tény, adatot nem tartalmazó panasz fogalmának bevezetését a Fogyasztóvédelmi Törvényben is.

Aggályosnak tartom továbbá, hogy a vonatkozó jogszabályok áttekintése során a Vhr. 62. § (12) bekezdésének c) pontjában olyan szolgáltatói szankció (előrefizetős ivóvízmérő elhelyezése) került megállapításra a jogalkotó által, amely – tudomásom szerint – a gyakorlatban nem létezik.

IV. Intézkedésem

A fentiekből következően megállapítom, hogy a Víz- és Csatornaművek Koncessziós Zrt. szolnoki Ügyfélszolgálati kirendeltségei a jogszabályi és szakmai előírásoknak megfelelően működnek, a tevékenységükkel kapcsolatban a helyszíni vizsgálat során alapvető joggal összefüggő visszásságot nem észleltem, ebből következően ombudsmani intézkedés kezdeményezése nem indokolt.

A vizsgálati jelentésben feltárt alapvető jogok érvényesülését veszélyeztető szabályozással összefüggésben az Ajbt. 37. §-a alapján *felkérem a belügyminisztert*, hogy tekintse át az észrevételeimmel érintett ágazati szabályozást. A jogszabályi előírások nem egyértelmű megfogalmazása a jogállamiságból fakadó jogbiztonsághoz fűződő joggal összefüggésben visszásságot idézhet elő. A visszásságok jövőbeni megelőzése érdekében szükségesnek tartom a víziközmű szolgáltatásra vonatkozó, a fentiekben tárgyalt szabályok pontosítását.

Budapest, 2016. január

Székely László sk.