



Ügyiratszám: FVFO_2018/1057-25
Ügyintézők: dr. Zay Balázs
Telefon: 06-1/459-7740
Fax: 06-1/459-7739
E-mail: fogyasztovedelem@mekh.hu

Tárgy: Felhasználói Elégedettségi Felmérés végzésére kötelezés

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky utca 52., a továbbiakban: Hivatal) a Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt. víziközmű-szolgáltatóra (székhely: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós utca 1.4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós utca 1.; a továbbiakban: Szolgáltató) vonatkozóan a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) 5. § (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, a víziközmű-szolgáltatók szolgáltatói tevékenységének hatósági felügyelete keretében, a fogyasztói érdekek védelmében és a szolgáltatás színvonalának ellenőrzésére meghozta a következő

HATÁROZATOT.

- 1) A Hivatal kötelezi a Szolgáltatót arra, hogy 2018.-tól kezdődően kétévente független közvélemény-kutató szervezettel méresse fel a közszolgáltatási-szerződések alapján vételező lakossági felhasználók víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos elégedettségét. (A továbbiakban Felhasználói Elégedettségi Felmérés, FEF)
- 2) A FEF-et – a 12) – 15) pontokban foglalt kivételekkel – a Határozat „A” mellékletét képező FEF Szabályzat alapján, az adott évi felmérést megelőzően a Hivatal által kiadott Ütemtervnek megfelelően kell végrehajtani.
- 3) A FEF Szabályzat IV. fejezetében szabályozott Alapfelmérés során a Határozat „B” mellékletét képező kérdőívet kell alkalmazni.
- 4) A FEF Szabályzat V. fejezetében szabályozott Kiegészítő felmérés során a Határozat „C” mellékletét képező kérdőívet kell alkalmazni.

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ÜGYSZÁM: FVFO_2018/1057-25	FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS BEVEZETÉSE	HAJDÚKERÜLETI ÉS BIHARI VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÓ ZRT.
---	---	--

- 5) A FEF Szabályzat VI. fejezetében szabályozott Azonnali felmérés során a Határozat „D” mellékletét képező kérdőívet kell alkalmazni.
- 6) A Határozat „E” mellékletét képező ellenőrző kérdőívet – a FEF Szabályzatban foglaltaknak megfelelően – a Hivatal által megbízott Koordinátor használja, az alapfelmérés kérdezőbiztosa munkájának, és a megkérdezés megtörténtének ellenőrzésére.
- 7) Az Alapfelmérés során a felmérésben résztvevő felhasználók kérdéseinek megválaszolására a Határozat „F” mellékletét képező Kitöltési segédletet kell felhasználni.
- 8) Az Alapfelmérés során a felmérésben résztvevő felhasználó hozzájárulását a Határozat „G” mellékletét képező nyilatkozaton kell beszerezni.
- 9) A Kiegészítő felmérés során a felmérésben résztvevő felhasználó hozzájárulását a Határozat „H” mellékletét képező nyilatkozat segítségével kell beszerezni.
- 10) A Hivatal kötelezi a Szolgáltatót arra, hogy a FEF Szabályzatnak megfelelően végrehajtott FEF adatbázisait a FEF Szabályzatban meghatározott tartalommal, és a FEF Szabályzatban, valamint az Ütemtervben meghatározott időpontokban adja a Hivatal és a Hivatal által megbízott Koordinátor számára.
- 11) Az Alapfelmérés ellenőrzése és a Kiegészítő felmérés elvégzése érdekében szolgáltatott telefonszámokat – az automatikus visszahívás biztosítása érdekében – a FEF Határozat „I” mellékletében meghatározott formátumban kell szerepeltetnie a adatbázisban a Szolgáltatónak.
- 12) A Hivatal kötelezi a Szolgáltatót, hogy a FEF végrehajtása során működjön együtt a Hivatallal és a Koordinátorral, és ennek keretében tegye meg a FEF sikeres megvalósítása érdekében szükséges intézkedéseket, valamint jelezzon a Hivatal részére minden olyan akadályt, amely a FEF Szabályzatban meghatározott valamely tevékenység határidőben történő végrehajtását akadályozza vagy késlelteti.
- 13) A Hivatal kötelezi a Szolgáltatót arra, hogy a FEF eredményét a Koordinátor által összeállított Részletes Jelentés alapján értékelje, és ennek alapján készítsen Fejlődési Tervet, melyben bemutatja az esetlegesen kedvezőtlenül alakult mutatók javítása érdekében tervezet akcióit, illetve folyamatban lévő programjait. A Fejlődési Tervet a Szolgáltató a felmérést követő év március 31-ig köteles megküldeni a Hivatalnak.

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ÜGYSZÁM: FVFO_2018/1057-25	FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS BEVEZETÉSE	HAJDÚKERÜLETI ÉS BIHARI VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÓ ZRT.
---	---	--

- 14) A FEF Szabályzat III.4. pontjában foglaltaktól eltérően a 2018. évi FEF Ütemtervét 2018. június 1-ig publikálja a Hivatal.
- 15) A FEF Szabályzat V.1. pontjában foglaltaktól eltérően a 2018. évi FEF Kiegészítő felmérést a Szolgáltatónak 2018. július 1-től kell végeznie. Az adatfelvételi adatbázisokat 2018. szeptember 10-ig, november 10-ig és 2019. január 10-ig kell megküldenie a Koordinátornak.
- 16) A Szolgáltató a FEF Szabályzat VI.3.3. pontjában ismertetett manuális rendszereket a telefonos ügyfélszolgálat esetében kizárólag a 2018. évi FEF során, a személyes ügyfélszolgálat állandó ügyfélszolgálati esetében kizárólag a 2018. július 01. – 2018. augusztus 31. mintavételi időszak során, a személyes ügyfélszolgálat ügyfélszolgálati fiókirodái esetében a 2018. évi FEF során alkalmazhatja.
- 17) A Szolgáltatónak az elektronikus megkeresések (online, e-mail) esetében a FEF Szabályzat VI.3.1. és VI.3.2. pontjait 2020. január 01.-től kell alkalmaznia.
- 18) A FEF Szabályzat VI.5. pontjában foglaltaktól eltérően a 2018. évi FEF felmérés során az Azonnali felmérést a Szolgáltatónak 2018. július 1-től kell végeznie. Az adatfelvételi adatbázisokat első alkalommal 2018. augusztus 10-ig, utolsó alkalommal 2019. január 10-ig kell megküldenie a Hivatalnak és a Koordinátornak.
- 19) A Hivatal kötelezi a Szolgáltatót arra, hogy 2018. május 15. napjáig – illetve változás esetén 8 napon belül – tájékoztassa a FEF lebonyolítása kapcsán a Hivatallal kapcsolatot tartó személyről és elérhetőségéről.

A határozat ellen bírósági felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül, a keresetet a Fővárosi Törvényszéknek címezve a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevelében kérheti.

A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság – az ügy érdemére ki nem ható eljárási szabály megsértésének kivételével – jogszabálysértés megállapítása esetén a közigazgatási döntést megváltoztatja, megsemmisíti vagy hatályon kívül helyezi, szükség esetén a határozat megsemmisítése vagy hatályon kívül helyezése mellett a közigazgatási szervet új eljárásra kötelezi, a közigazgatási szervet marasztalja.

Az eljárás során eljárási költség nem került megállapításra, mivel az eljárás hivatalból indult.

A Hivatalnak egyéb eljárási költségről nem kellett rendelkeznie, mivel az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ÜGYSZÁM: FVFO_2018/1057-25	FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS BEVEZETÉSE	HAJDÚKERÜLETI ÉS BIHARI VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÓ ZRT.
---	---	--

A Hivatal intézkedik a határozatnak a Hivatal honlapján történő közhírré tételéről.

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ÜGYSZÁM: FVFO_2018/1057-25	FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS BEVEZETÉSE	HAJDÚKERÜLETI ÉS BIHARI VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÓ ZRT.
---	---	--

INDOKOLÁS

A Hivatal a Vksztv. 5. § (2) bekezdésében foglalt hatáskörében eljárva, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 103. §-ban foglaltak alapján a szolgáltatók szolgáltatói tevékenységének hatósági felügyelete keretében, a fogyasztói érdekek védelmében és a szolgáltatás színvonalának ellenőrzésére a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

A felhasználók elégedettségének felmérése a Vksztv. 5. § (2) bekezdése alapján a Hivatal jogszabályban foglalt kötelezettsége. A Hivatal ezen kötelezettség teljesítése érdekében dolgozta ki a villamos-energia és földgáz ágazatban már hosszabb ideje működő elégedettségi felmérés új, modernebb koncepcióját (a továbbiakban: Felhasználói Elégedettségi Felmérés, FEF), melyet 2016. október 7. napján véleményezésre megküldött a Magyar Víziközmű Szövetség (a továbbiakban: MAVÍZ) részére.

A Hivatal a FEF bevezetésének következő lépéseként, 2017. március 06. napján a MAVÍZ képviselőivel közös megbeszélést tartott – a korábbiakban a MAVÍZ részére megküldött koncepciónak megfelelően – melynek során ismertette elképzelését a bevezetésre kerülő Felhasználói Elégedettség Felméréssel kapcsolatban. Az egyeztetést követően – 2017. március 29-én – a Hivatal külső szakértők bevonásával tájékoztató napot tartott a víziközmű-szolgáltatók képviselőinek.

Az előadások során bemutatásra kerültek a jelenleg is működtetett Felhasználói Elégedettségi Vizsgálat tapasztalatai, a víziközmű-szolgáltatók továbbá tájékozódhattak a bevezetésre kerülő FEF kapcsolatos jövőbeni feladatokról és ennek alapján meg tudták becsülni az ezzel járó költségeket. Az előadások kitértek arra is, hogy amennyiben egy szolgáltató – saját minőségbiztosítási rendszerének részeként – jelenleg is működtet olyan elégedettségi felmérést, melynek szerepét a jövőben átveszi a FEF, a jelenlegi elégedettségi felmérésre fordított – a FEF bevezetésével felszabaduló – összeg jelentősen mérsékli a FEF bevezetésével járó költségeket.

Ezt követően – a Hivatal MAVÍZ felé előterjesztett kezdeményezésére – munkacsoport alakult, amelyben a MAVÍZ 8 fő, a Hivatal pedig 4 fő képviselővel vett részt. A MAVÍZ delegáltjai reprezentatívan képviselték az országban jelenleg működő 41 víziközmű-szolgáltató társaságot. A tagok között éppúgy megtalálhatók voltak a nagyobb (Fővárosi Vízművek Zrt., Fővárosi Csatornázási Művek Zrt., DMRV Zrt.), mint a kisebb (DAKÖV Kft., BAKONYKARSZT Zrt.) társaságok, valamint közvetlenül a MAVÍZ képviselői is.

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ÜGYSZÁM: FVFO_2018/1057-25	FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS BEVEZETÉSE	HAJDÚKERÜLETI ÉS BIHARI VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÓ ZRT.
---	---	--

A munkacsoport a 2017. április 21. és 2018. február 8. között megtartott 13 munkacsoport megbeszélésen véleményezte, javaslataival kiegészítette és módosította a bevezetni tervezett FEF rendszerét. A munkacsoport tevékenysége első szakaszának lezárásaként, 2017. szeptember 28-án a Hivatal Szakmai Fórumot rendezett annak érdekében, hogy a víziközmű-szolgáltatók megismerhessék a projektmunka eredményeit, és már a Hivatal határozatainak kiadását megelőzően el tudják kezdeni a felkészülést a FEF bevezetésére. Az utolsó három munkacsoport megbeszélésre a Hivatal által megbízott koordinátor kiválasztását követően került sor, és megtörtént a kérdéssorok véglegesítése és a FEF Szabályzat elfogadása.

A Hivatal a 2017. március 29-én és 2017. szeptember 28-án tartott előadásra meghívta a nem MAVIZ tag víziközmű-szolgáltatókat is, valamint 2017. július 31. napján levélben és elektronikus formában is elküldte nekik a FEF koncepcióját és a kérdéssorokat, felajánlva a konzultáció lehetőségét, mellyel az érintett szolgáltatók nem éltek.

A MAVÍZ a magyarországi víz- és csatorna szolgáltató társaságok, valamint a kapcsolódó vízipar, kereskedelem és oktatási intézmények társadalmi úton szervezett, önálló szakmai érdekképviselői szervezete. Figyelembe véve azt, hogy egy kivételtől eltekintve – közvetve vagy közvetlenül – a MAVÍZ tagja valamennyi FEF-el érintett víziközműszolgáltató, a Hivatal a határozat tervezetét és mellékleteit 2018. március 22.-én megküldte a MAVÍZ részére véleményezésre. A MAVÍZ 2018. március 28.-án érkezett észrevételeit a Hivatal az alábbiak szerint vette figyelembe:

- az online és az elektronikus megkeresések esetében a szolgáltatók felmentést kaptak a FEF bevezetése alól a 2018. évre,
- a FEF Szabályzat „A” mellékletébe új, VII. fejezetet illesztett be „Fogalomtár” címen, melyben definiálta a MAVÍZ által hiányolt értelmezéseket,
- a FEF Szabályzat IV.3.4. pontjában a mintavétel második lépcsőjének szempontjait a szolgáltatók rendelkezésére álló adatoknak megfelelően módosította,
- a FEF Szabályzat IV.5.2. pontjában pontosította a határidő számításának módját,
- a FEF Szabályzat V.1. pontjában pontosította az ügytípusok szerinti nyilvántartás szabályait,
- a FEF Szabályzatot kiegészítette a FEF eredményének szolgáltatók részére történő megküldésével,
- A „G” és „H” mellékletet a MAVÍZ kérésének megfelelően átalakította, helyet biztosítva a felhasználó telefonszámának és az aláírásának,
- a MAVÍZ által jelzett további formai kifogások szerint módosította a dokumentumokat.

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ÜGYSZÁM: FVFO_2018/1057-25	FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS BEVEZETÉSE	HAJDÚKERÜLETI ÉS BIHARI VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÓ ZRT.
---	---	--

A Hivatal megfontolta továbbá a MAVÍZ azon észrevételét, hogy az adatkezelési tájékoztató és az adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozat elváljon egymástól, de ennek megvalósítását nem látta célszerűnek. Amennyiben a „G” és a „H” mellékletben található nyilatkozatok másolati példányát megkapja a felhasználó, az egyúttal tartalmazza az adatkezelési tájékoztatót is.

A Hivatal jelen határozatát Vksztv. 5. §-ában foglalt hatáskörében eljárva, valamint az Ákr. 80. § (1) bekezdése és 81. § (1) bekezdése alapján hozta meg.

Az eljárási költségről a Hivatal az Ákr. 124. §-a, valamint a 125. § (1) bekezdése alapján rendelkezett.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.) 1. § bekezdésének 17a. pontja értelmében elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett állami szervek az Eüsztv. 17. pont a), b), d)-f) alpontja szerinti szervek, valamint a 17. pont c), k) és l) pontja szerinti állami vagy önkormányzati jogalanyok.

Az Eüsztv. 9. § (1) bekezdésében foglaltak alapján köteles az elektronikus ügyintézésre az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, az ügyfél jogi képviselője, az ügyfélként eljáró állam, önkormányzat, költségvetési szerv, ügyész, jegyző, köztestület és egyéb közigazgatási hatóság. Az Eüsztv. 108. § (5) bekezdése értelmében az Eüsztv. 9. § (1) bekezdése szerinti kötelezettségének az ügyfél vagy jogi képviselő – ha törvény eltérően nem rendelkezik – 2018. január 1. napjától köteles eleget tenni.

Az Eüsztv. fent hivatkozott rendelkezéseire való tekintettel a határozat kézbesítésére elektronikus úton kerül sor.

Az Ákr. 116. § (4) bekezdés a) pontja a Hivatal határozatával szemben kizárja a fellebbezést, az Ákr. 114. § (1) bekezdése a jelen döntés bírósági felülvizsgálatát teszi lehetővé. A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztató az Ákr. 112. §-án, 114. § (1) bekezdésén, valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 12. § (2) bekezdés a) pontján, 13. § (1) bekezdésén, 17-18. §-ain és 27. §-án alapul. A keresetindítás határideje a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 39. § (1) bekezdésén alapszik. Az Ákr. 82. § (1) bekezdése értelmében a határozat véglegessége a döntés közlésével áll be.

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ÜGYSZÁM: FVFO_2018/1057-25	FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS BEVEZETÉSE	HAJDÚKERÜLETI ÉS BIHARI VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÓ ZRT.
---	---	--

A Hivatal feladat- és hatáskörét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2013. évi XXII. törvény (a továbbiakban: MEKH törvény) 3. § (2) bekezdés e) pontja, illetékességét a MEKH törvény 1. §-a és az 5/D. § (2) bekezdése alapján határozza meg.

A határozat közhírré tételét a Hivatal a Vksztv. 3. § (7) bekezdése alapján rendelte el.

Budapest, 2018. április

dr. Dorkota Lajos
elnök

Mellékletek:

1. A melléklet – FEF Szabályzat
2. B melléklet – Alapfelmérés kérdései
3. C melléklet – Kiegészítő felmérés kérdése
4. D melléklet – Azonnali felmérés kérdései
5. E melléklet – Ellenőrző kérdőív
6. F melléklet – Kitöltési segédlet
7. G melléklet – Adatkezelési nyilatkozat az alapfelméréshez
8. H melléklet – Adatkezelési nyilatkozat a kiegészítő felméréshez
9. I melléklet – Alkalmazandó telefonszám formátum meghatározása

Kapják:

Szolgáltató	(1 példány hivatali kapu)
Hivatal, Fogyasztóvédelmi Főosztály	(1 példány)
Hivatal, Irattár	(1 példány)



Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. • Tel.: +36 1 459 7777 • www.mekh.hu

VÍZIKÖZMŰ-ENGEDELYEZÉSI ÉS FELÜGYELETI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: VKEFFO_2018/2509 *60*(2018)

Jóváhagyom:

[Signature]
Dr. Józsa Veronika
főosztályvezető

ELLENŐRZÉSI PROGRAM

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.
átfogó ellenőrzésének végrehajtásához

Budapest, 2018. április „ *16* .”

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Az ellenőrzött szerv:

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt. (székhely: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós utca 1., a továbbiakban: **Szolgáltató**)

1.2. Az ellenőrzés tárgya:

- általános jogi megfelelés vizsgálata,
- személyi állomány megfelelése,
- víziközmű- rendszerek vizsgálata
- közgazdasági viszonyok vizsgálata,
- szervezeti működés vizsgálata,
- műszaki eszközfelkészültség vizsgálata,
- szervezeti, logisztikai képességek vizsgálata,
- felhasználói egyenérték (a továbbiakban: **FE**) vizsgálata,
- Gördülő Fejlesztési Terv végrehajtásának ellenőrzése.

1.3. Az ellenőrzés típusa:

Átfogó ellenőrzés, azaz a víziközmű-szolgáltatók működésének komplexen történő – legalább három éves ciklusonként teljes körűen, minden működési területre kiterjedően végzett – törvényességi, szakszerűségi, hatékonysági ellenőrzése.

1.4. Az ellenőrizendő időszak:

2017. január 1. – 2018. április 16. (az ettől eltérő időszak az érintett témaköröknél kerül megjelölésre)

1.5. Az ellenőrzés eszközei:

- a víziközmű-szolgáltatók által rendszeresen teljesítendő adatszolgáltatás adatainak felhasználása
- nyilatkozatok, iratok, adatok bekérése
- egyéb tájékoztatáskérés
- helyszíni ellenőrzés
- iratbemutató
- elektronikus adatbázisok adatainak felhasználása.

1.6. Az ellenőrzés végrehajtásának időszaka, ütemezése:

Az ellenőrzésre 2018. április 16.– 2018. augusztus 31. között kerül sor, az alábbi ütemezés szerint:

- értesítés az ellenőrzés megindításáról, iratbekérés: 2018. április 16.
- helyszíni ellenőrzések lefolytatásának várható időpontja 2018. június 19-21. (várhatóan 1-2 munkanap)
- az ellenőrzés lezárása az ellenőrzés megindításától számított 135 napon belül

1.7. Az ellenőrzést végző szerv, szervezeti egység és személyek neve, munkamegosztása (szakterülete), a vizsgálatvezető személye:

Az ellenőrzést végző szerv: Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.; a továbbiakban: **Hivatal**) Víziközmű-engedélyezési és Felügyeleti Főosztály.

Vizsgálatvezető: dr. Csütörtöki Balázs ellenőrzési ügyintéző, Felügyeleti Osztály

Az ellenőrzésben résztvevők:

- Tóth Judit ellenőrzési ügyintéző, Felügyeleti Osztály
- Szalay Ákos műszaki ügyintéző, Víziközmű Fejlesztési Osztály.
- Guevara Eszter műszaki ügyintéző, Víziközmű Fejlesztési Osztály.

1.8. Az ellenőrzés célja:

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvényben (a továbbiakban: Vksztv.) és a Vksztv. egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) foglalt előírásoknak való megfelelés teljes körű vizsgálata.

Az ellenőrzés során a Hivatal feltárja és bizonyítja azokat a tényeket, körülményeket, adatokat, amelyek megalapozzák az esetleges jogsértés megállapítását, és az ezek miatt indított hatósági eljárást.

1.9. Az ellenőrzés jogszabályi alapja:

A Vksztv. 5/A. § (1) bekezdése szerint a víziközmű-szolgáltatás alapelvei, a Vksztv. és a végrehajtására kiadott jogszabályok, valamint a Hivatal határozataiba foglalt előírások érvényre juttatása érdekében a Hivatal - a fogyasztóvédelmi hatóság 5/E. § (1) és (2) bekezdése szerinti hatásköreinek tiszteletben tartása mellett - rendszeresen felügyeli a víziközmű-szolgáltatók tevékenységét. Ha a felügyelet során jogszabálysértő tényeket vagy körülményeket tár fel, a Vksztv.-ben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

A Vksztv. 5/A. § (3) bekezdése szerint az átfogó ellenőrzés a víziközmű-szolgáltatók működésének legalább hároméves ciklusonként megvalósuló komplex, minden működési területre kiterjedő törvényességi, szakszerűségi és hatékonysági ellenőrzése.

Az ellenőrzés során az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: **Ákr.**) hatósági ellenőrzésre vonatkozó szabályai szerint kell eljárni.

II. AZ ELLENŐRZÉS SZEMPONTJAI

1. Vizsgálandó területek

1.1. Jogi megfelelés vizsgálat

1.1.1. Általános jogi megfelelés vizsgálat

A vizsgálat szempontjai:

- a Nemzeti Víziközmű Nyilvántartás (a továbbiakban: **NVNY**) Vksztv. 61/B. § (5) bek. a) pont szerinti adattartalmának (a víziközmű-szolgáltató tulajdonosi szerkezete) összevetése a cégnyilvántartás adataival;
- annak vizsgálata, hogy az NVNY számára a Vksztv. 61/B. § (3)-(5) bekezdése szerinti adatokat a jogszabályban előírt kötelezett teljesíti, vagy a víziközmű-szolgáltató ettől eltérő megállapodást kötött az ellátásért felelősökkel;
- csődeljárás vagy felszámolási eljárás érinti-e a víziközmű-szolgáltatót;
- felügyeleti díjat megfizette-e.

1.1.2. A személyzeti feltételek vizsgálata

Amennyiben 2014. december 31-ét (az előző átfogó ellenőrzés során vizsgált időszak vége) követően a Vksztv. egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Vhr.**) 31. § (3) bekezdésében foglalt személyi állományban sor került változásra, azok jogszerűségének vizsgálata.

A vizsgálat szempontjai:

Vezető és helyettesei: felsőfokú szakirányú, vagy gazdasági, vagy jogi végzettséggel rendelkeznek-e, és szakmai tapasztalatuk időtartama eléri-e az öt évet.

Az üzemeltetés műszaki irányítását, felügyeletét végző szakemberek: képesítése megfelel-e a vonatkozó jogszabályoknak, legalább két éves szakmai gyakorlattal rendelkeznek-e, főállású munkaviszonyban foglalkoztatják-e őket.

Főállású munkaviszonyban foglalkoztatott:

- vízépítő mérnök
- víz- és szennyvíz technológus
- vegyészmérnök
- gépészmérnök
- villamosmérnök
- környezetvédelmi mérnök
- közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás víziközmű-szolgáltatási ágazat esetén biológus
- közműves ivóvízellátás víziközmű-szolgáltatási ágazat esetén hidrogeológus

végzettségét igazoló okirat bekérése, a végzettség megfelelésének vizsgálata, szükség esetén az adott végzettséget kiállító oktatási intézmény, illetőleg az Oktatási Hivatal álláspontjának figyelembe vételével.

1.2. Víziközmű-rendszerek vizsgálata

Vizsgálandó dokumentumok:

- a korábbi átfogó felügyeleti ellenőrzés során készült jegyzőkönyvek áttekintése (a feltárt hiányosságok kiemelt vizsgálata);
- víziközmű-rendszerek lehatárolásának vizsgálata során annak ellenőrzése, hogy a víziközmű-szolgáltató által az 1. iratbekérés keretében, az **1. számú melléklet** szerint megküldött víziközmű-rendszer lehatárolása azonos-e a VSEO által megadott lista szerinti rendszer-lehatárolásokkal;
- az egyes víziközmű-rendszerek közötti kapcsolódási pontok (belső), valamint az átadási pontok (külső) (VkX52A és VkX52B adatlapok, **2. számú melléklet**);
- az ellátási terület tartalmához igazodó méretarányú átfogó térkép víziközmű-szolgáltatói ágazatonként, amelyen megjelenítésre kerültek a településnevek, azok közigazgatási határa, a víziközmű-rendszerek határa, a székhely, az üzemigazgatóságok, a szerviz központok, az ügyfélszolgálatok, a diszpécserközpontok és a raktárak;
- valamennyi víziközmű-rendszert bemutató, az egyes víziközmű-rendszerek területének tartalmához igazodó méretarányú részletes térképek, amelyen megjelenítésre kerültek a főbb objektumok (vízmű telepek, szennyvíztisztító telepek, átemelők... stb.), az átadási pont(ok);
- a víziközmű-rendszerek hatályos vízjogi üzemeltetési engedélyeivel kapcsolatos adatok (**3. számú melléklet**);
- a helyszíni vizsgálatra kiválasztott vízmű telephez és szennyvíztisztító telephez tartozó hatályos vízjogi üzemeltetési engedély.

Az ellenőrzés során irányadó szempontok:

- a korábbi átfogó felügyeleti ellenőrzés során feltárt hiányosságok rendezésének ellenőrzése;
- az átadási pontok esetében a víziközmű-szolgáltató adatbevallásán túl lehetőség szerint vizsgálandó, hogy a szomszédos víziközmű-szolgáltató az adott átadási pontot milyen paraméterekkel adta meg (VkX52A és VkX52B adatlapok, amennyiben az adatszolgáltatásokban ellentmondások találhatóak, a tényállás tisztázás keretében a 2. számú mellékletben szereplő táblázat és az átadási szerződések is bekérendőek);
- a vízjogi üzemeltetési engedélyek érvényességi és műszaki adatainak áttekintése során vizsgálni kell, hogy valamennyi víziközmű-rendszer rendelkezik-e az illetékes vízügyi hatóság által kiadott jogerős vízjogi üzemeltetési engedéllyel;
- amennyiben a helyszíni vizsgálatra kiválasztott vízmű telephez és szennyvíztisztító telephez tartozó vízjogi üzemeltetési engedély tartalma és a helyszíni ellenőrzésen tapasztaltak között nagy eltérés tapasztalható, abban az esetben az eltéréseket a vízügyi hatóság felé jelezni kell (pld: átadási pontok eltérnek...).

Helyszínen vizsgálandó:

- a VkX52A és VkX52B adatlapok (vagy a 2. számú melléklet) alapján szűrőpróbaszerűen kiválasztott, 1 db átadási pont kialakítása, megfelelősége,
- a beérkezett dokumentumok áttekintését követően kiválasztott
 - o legalább 1 vízműtelep,
 - o legalább 1 szennyvíztisztító telep és
 - o 1 diszpécserközpont vizsgálata.

1.3. A víziközmű-szolgáltatás folyamatos, hosszútávú nyújtásához szükséges pénzügyi, gazdasági feltételek vizsgálata

1.3.1. Vagyonleltár, vagyonyilvántartás ellenőrzése

A 2017. december 31-i mérlegfordulónapra készült vagyonleltár és a kapcsolódó vagyonyilvántartások vizsgálata során a Hivatal felméri, hogy a Szolgáltató nyilvántartása mennyiben felel meg a Vksztv 7. §-ban és 14. §-ban leírtaknak és a számviteli szétválasztás követelményének.

Vizsgálati szempontok:

- az eszközök tulajdonjog szerint el vannak-e különítve;
- az eszközök Vksztv. szerinti besorolása (víziközmű, azon belül rendszerfüggetlen víziközmű-elem, működtető vagyon, egyéb vagyon) megfelelő-e;
- az eszközök víziközmű-szolgáltatási ágazatok (közműves ivóvízellátás, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás), valamint a másodlagos tevékenységek szerinti besorolása megfelelő-e, az esetleges átsorolások vizsgálata (kapcsolódva a számviteli szétválasztás ellenőrzéséhez);
- a Vksztv. 7. § (2) bekezdésében foglaltaknak való megfelelés

1.3.2. Számviteli szétválasztás ellenőrzése

A vizsgálat tárgyát képezi a számviteli szétválasztási szabályzatban foglaltak betartása, gyakorlatba történő átültetése, valamint a szétválasztás számszaki helyessége.

A vizsgálat főbb szempontjai:

- a beszámolóhoz kiadott független könyvvizsgálói jelentés megfelel-e a Vksztv. 49. § (4) bekezdésében foglaltaknak – azaz tartalmazza-e annak igazolását, hogy a Szolgáltató által kidolgozott és alkalmazott szétválasztási szabályok biztosítják az üzletágak közötti keresztfinanszírozás-mentességet.
- a Szolgáltató eleget tett-e a Vhr. 92. § c) pontja szerinti, a számviteli szétválasztási szabályrendszer megváltoztatására vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettségének;
- a közvetett költségek a könyvelési gyakorlatban a számviteli politikában és mellékleteiben meghatározott felosztási alapokkal kerültek-e felosztásra.

1.3.3. Használati díj

A Hivatal vizsgálata során a használati díjak Vksztv.-ben előírt felhasználását és elszámolását ellenőrzi a Szolgáltatónál.

A Vksztv. 18. § alapján használati díjnak tekintendő minden olyan díj, amelyet jogszabály vagy az üzemeltetési szerződés alapján a Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatási jog gyakorlásáért, vagy a víziközmű használatáért fizet az ellátásért felelős részére (így a koncessziós díj is).

A vizsgálat főbb szempontjai:

- A használati díj összecszerűségének megfelelése az érvényben lévő szerződésekkel összevetve;

- Az ellenőrizendő időszakban a használati díj terhére elszámolt fejlesztési, felújítási, illetve rekonstrukciós munkák és egyéb jogcímek összegszerűségének vizsgálata.

1.3.4. Kiszervezés

Vizsgálati szempontok:

- valamennyi, a Szolgáltató által az ellenőrizendő időszakban megkötött kiszervezési szerződést benyújtottak-e a Hivatal részére engedélyezésre, illetve tájékoztatásul;
- a kiszervezési szerződések Szolgáltató általi besorolása (engedélyköteles vagy tájékoztatás köteles) megfelelő volt-e az ellenőrizendő időszakban;
- a kiszervezési szerződéseket a Vksztv. 45. § (3) bekezdésében foglaltaknak megfelelő, átlátható gazdasági szervezettel kötötték-e meg;
- a kiszervezés eleget tesz-e a Vksztv. 45. § (2) bekezdésben foglalt követelménynek, miszerint „a kiszervezés nem eredményezheti azt, hogy az engedélyezési kötelezettség alá eső kiszervezett tevékenységek szerződési értékének összege az adott évben, a víziközmű-szolgáltatásból származó előző évi nettó árbevétel tíz százalékát meghaladja”;
- a kiszervezett tevékenységekre vonatkozó számlák és teljesítést igazoló dokumentumok ellenőrzése az engedélyköteles, ill. tájékoztatási kötelezettség alá eső kiszervezett tevékenységek vonatkozásában

1.3.5. Gazdasági mutatók

Az átfogó ellenőrzés során a Hivatal megvizsgálja, hogy a víziközmű-szolgáltató a legfrissebb lezárt üzleti évről szóló, könyvvizsgáló által hitelesített, az Szt. által előírt beszámoló adatai alapján továbbra is megfelel-e a működési engedély kiadásának feltételét képező értékhatároknak az alábbi, a Vhr. 4. melléklete által meghatározott gazdasági mutatók tekintetében:

1. tőkeerősségi mutató,
2. eladósodottsági mutató,
3. likviditási mutató.

1.3.6. Beszerezési Szabályzatban foglaltak alkalmazása

A vizsgálat főbb szempontjai:

- a Vksztv. 1. § (1) i.) szerinti legkisebb költség elv betartásának vizsgálata;
- a Beszerzési Szabályzatban foglalt értékhatároknak való megfelelés
- a Beszerzési Szabályzatban írt beszerzési folyamatoknak való megfelelés vizsgálat, különös tekintettel az alábbiakra:
 - a végrehajtás a Beszerzési Szabályzatnak megfelelően történik-e;
 - pályázatokkal kapcsolatos dokumentációk és árajánlatok;
 - szerződések, megrendelések;
 - számlák, teljesítést igazoló dokumentumok;
 - a kifizetéseket igazoló bankszámlakivonatok, fizetési dokumentumok.

1.3.7. A díjelőkészítéshez beküldött adatok megfelelőségének vizsgálata

A Hivatal az ellenőrzés során megvizsgálja, hogy a Szolgáltató által a díjelőkészítéshez mellékelte adatok megegyeznek-e a Szolgáltató rendszerében található adatokkal. A vizsgálat célja, hogy a Hivatal megbizonyosodjon, hogy Szolgáltató általi adatgyűjtés során nem merült-e fel adatvesztés vagy adattöbblet.

1.3.8. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás nyilvántartása és felhasználása

A Hivatal azt vizsgálja, hogy a Szolgáltató által alkalmazott nyilvántartás mennyiben felel meg a Vhr. 90. § (6)-(8) bekezdés előírásainak és egyéb jogszabályi előírásoknak.

Vizsgálandó kérdések:

- vezet-e nyilvántartást a Szolgáltató a víziközmű-fejlesztési hozzájárulással kapcsolatos befizetésekről;
- a nyilvántartás ellátásért felelősönkénti bontásban készül-e;
- a nyilvántartás tartalmazza-e a felhasználó nevét, székhelyét, az ingatlan helyrajzi számát, a kvóta, illetve kontingens mértékét, valamint a befizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét;
- a nyilvántartásból megállapítható-e, hogy a Szolgáltató adott évben mely víziközmű-fejlesztésekre használt fel befizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulást és milyen összegben;
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás felhasználásával megvalósított fejlesztések azon település fejlesztési igényeivel összefüggésben kerültek-e felhasználásra, ahol a megfizetésével érintett felhasználási hely található;
- a Szolgáltató a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás számviteli nyilvántartásban szereplő összesített adatairól, valamint az elvégzett felújítási, pótlási és beruházási munkák tartalmáról, azok műszaki szükségességéről tájékoztatta-e az ellátásért felelőst legalább évi egy alkalommal.

1.4. **A víziközmű-szolgáltatás folyamatos, hosszútávú nyújtásához szükséges technikai, szervezeti feltételek vizsgálata**

1.4.1. Műszaki eszközfelkészültség, logisztikai képességek, ügyviteli, felügyeleti és folyamatirányító megoldások

Vizsgálandó dokumentumok:

- a korábbi átfogó felügyeleti ellenőrzés során készült jegyzőkönyvek áttekintése (a feltárt hiányosságok kiemelt vizsgálata);
- a műszaki eszközfelkészültséget bemutató **4. számú melléklet** szerint kitöltött táblázatok;
- az ellátási területet bemutató átfogó térkép;
- a víziközmű-rendszereket bemutató részletes térképek;
- a hibaelhárítási folyamat leírása;
- a felügyeleti- és folyamatirányító rendszer leírása.

Az ellenőrzés során irányadó szempontok:

- a korábbi átfogó felügyeleti ellenőrzés során feltárt hiányosságok rendezésének ellenőrzése;

- az 1. iratbekérésre beküldött iratanyag (4. számú melléklet) vizsgálata az alábbi szempontoknak megfelelően:
 - o a víziközmű-szolgáltató megfelelően sorolta-e be a vagyontárgyakat, eszközöket (víziközmű vagyonelemek, rendszerfüggetlen víziközmű-elemek, működtető eszközök),
 - o az ellátási terület egészére nézve milyen mértékű (%) az eszközök, berendezések avultsága,
 - o az ellátási terület méretéhez képest rendelkezésre áll-e elegendő számú, a készenléti és szükségellátást biztosító, illetve a hibaelhárítás érdekében szükséges eszköz, berendezés;
 - o az eszközök milyen arányban vannak a víziközmű-szolgáltató tulajdonában;
- mennyire szervezett, illetve szabályozott a hibaelhárítás folyamata;
- az ellátási terület egészére nézve mennyire szervezett, egységes, illetve szabályozott a felügyeleti- és folyamatirányító rendszer;
- mennyire tűnik hatékonyak a raktárak, diszpécserközpontok felosztása az ellátási terület egészére nézve.

Helyszíni ellenőrzésen vizsgálandó:

A beérkezett dokumentumok áttekintését követően, esetlegesen vizsgálandó további létesítményeket a műszaki ügyintéző határozza meg a 2. körös iratbekérés után.

1.4.2. FE ellenőrzés

Vizsgálandó dokumentumok:

- a korábbi átfogó felügyeleti ellenőrzés során készült jegyzőkönyvek áttekintése (a feltárt hiányosságok kiemelt vizsgálata),
- 2018. január 1-jén hatályos működési engedélyek,
- a korábbi átfogó felügyeleti ellenőrzés óta eltelt időben beküldött éves rendszeres adatszolgáltatások,
- az **5. számú melléklet** szerint kitöltött táblázat,
- közszolgáltatási és kvótaszerződések.

Az ellenőrzés során irányadó szempontok:

- a korábbi átfogó felügyeleti ellenőrzés során feltárt hiányosságok rendezésének ellenőrzése,
- a víziközmű-szolgáltató az 5. számú melléklet szerint kitöltött táblázatban az „A”, „B” és „K” tényező értékét a kitöltési útmutató szerint helyesen adta-e meg,
- az 5. számú melléklet szerint kitöltött táblázatban az FE értéke valamennyi víziközmű-rendszer vonatkozásában megegyezik-e a 2018. január 1. napján hatályos működési engedélyben szereplő FE értékkel,
- az elmúlt évekhez képest van-e kiugró változás különösen a „B” és „K” tényező esetében,
- a „B” és „K” tényezős kimutatásokban a felhasználók neve alapján a felhasználókat a víziközmű-szolgáltató megfelelően sorolta-e be,
- a „B” és „K” tényezős kimutatásokban szereplő felhasználók és felhasználási helyek vonatkozásában vannak-e átfedések, ismétlődések,

Helyszíni ellenőrzésen vizsgálandó:

A beérkezett dokumentumok értékelésétől függően a műszaki ügyintéző által kiválasztott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználókkal kötött **kvótaszerződések** (vagy ennek hiányában a biztosított kvótákat tartalmazó közszolgáltatási szerződések).

1.4.3. A jóváhagyott gördülő fejlesztési tervekben foglaltak végrehajtásának ellenőrzése

Vizsgálandó dokumentumok:

- a korábbi átfogó felügyeleti ellenőrzés során készült jegyzőkönyvek áttekintése (a feltárt hiányosságok kiemelt vizsgálata),
- a víziközmű-szolgáltató valamennyi víziközmű-rendszerének 2017-2031. évi gördülő fejlesztési terve vonatkozásában megküldött **6. számú melléklet**,
- a műszaki ügyintéző által a 6. számú melléklet alapján kiválasztott víziközmű-rendszer(ek) jóváhagyott 2017-2031. évi gördülő fejlesztési tervének felújítási és pótlási, valamint beruházási tervrészeiben szereplő feladatok áttekintése (**7. számú melléklet**),
- a műszaki ügyintéző által a 7. számú melléklet alapján kiválasztott felújítási és pótlási, illetve beruházási feladat(ok) Vhr. 90/G. § (3) bekezdése szerinti dokumentációja.

Az ellenőrzés során irányadó szempontok:

- a korábbi átfogó felügyeleti ellenőrzés során feltárt hiányosságok rendezésének ellenőrzése,
- a 6. számú melléklet tekintetében az alábbiakat kell vizsgálni:
 - o a gördülő fejlesztési tervek felújítási és pótlási, valamint beruházási tervrészeinek benyújtásakor hatályos jogszabályok alapján ki volt az egyes tervrészek benyújtására kötelezett,
 - o az egyes víziközmű-rendszerek tekintetében a felújítási és pótlási, valamint a beruházási tervrészt ténylegesen ki nyújtotta be,
 - o az egyes víziközmű-rendszerek tekintetében mindkét tervrész benyújtásra került-e,
 - o az egyes víziközmű-rendszerek tekintetében a Hivatal milyen döntést hozott (jóváhagyó, részben jóváhagyó, vagy megtagadó határozat, illetve eljárást megszüntető végzés), illetve hogy az eljárás felfüggesztésre került-e,
- a 7. számú melléklet tekintetében az alábbiakat kell vizsgálni:
 - o a jóváhagyott tervrészek I. ütemében tervezett feladatok áttekintése (befejezett, folyamatban lévő, elmaradó),
 - o amennyiben a vizsgálat során megállapításra kerül, hogy az adott tervrész végrehajtásának felelőse nem a víziközmű-szolgáltató, intézkedési javaslat az ellátásért felelősök megkeresésével kapcsolatban.

Helyszíni ellenőrzésen vizsgálandó:

- a műszaki ügyintéző által a 7. számú melléklet alapján kiválasztott felújítási és pótlási, illetve beruházási feladat(ok) vonatkozásában
 - o a Vhr. 90/G. § (3) bekezdése szerinti dokumentáció indokolt részeinek áttekintése,
 - o a feladat(ok) szemrevételezése.



Kérjük, beadványában hivatkozzon ügyiratszámunkra!

Ügyiratszám:	VKEFFO_2018/2509 - (2018)
Ügyintéző:	dr. Csütörtöki Balázs
Telefon:	06-1-459-7951
Fax:	06-1-459-7872
E-mail:	vizikozmu@mekh.hu
Mellékletek:	Ellenőrzési Program 1. számú melléklet 2. számú melléklet 3. számú melléklet 4. számú melléklet 5. számú melléklet 6. számú melléklet

Tárgy: átfogó ellenőrzés – Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., a továbbiakban: **Hivatal**) a **Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.** (székhely: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós utca 1., a továbbiakban: **Szolgáltató**) hivatalból indított hatósági ellenőrzés során meghozta a következő

I. VÉGZÉST.

A Hivatal a Szolgáltató átfogó ellenőrzésére irányuló eljárást hivatalból megindítja, és erről a Szolgáltatót az alábbiak szerint értesíti.

Az ellenőrzés tárgya: Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt. - átfogó ellenőrzés

Az ellenőrizendő időszak: 2017. január 1. – 2018. április 16. (az ettől eltérő időtartamokat az Ellenőrzési Program tartalmazza)

Az eljárás megindításának napja: 2018. április 16.

Az ügyintézési határidő: 135 nap.

Az ügyintézési határidőbe nem számít bele az eljárás felfüggesztésének időtartama.

A Szolgáltatót, mint ügyfelet az eljárás során megillető jogok:

- **a jogszerű eljáráshoz való jog:** „A hatóság a hatásköre gyakorlása során a szakszerűség, az egyszerűség, az ügyféllel való együttműködés és a jóhiszeműség követelményeinek megfelelően a jogszabályban meghatározott határidőn belül, ésszerű időben jár el.”;
- **a törvény előtti egyenlőséghez való jog:** „A hatóság a hatásköre gyakorlása során a törvény előtti egyenlőség és az egyenlő bánásmód követelményét megtartva, indokolatlan megkülönböztetés és részrehajlás nélkül jár el.”;

- **az anyanyelv használatának joga:** „A magyar nyelvet nem ismerő ügyfél - a fordítási és tolmácsolási költség előlegezése és viselése mellett - kérheti, hogy a hatóság bírálja el az anyanyelvén vagy valamely közvetítő nyelven megfogalmazott kérelmét.”;
- **a képviselőhöz való jog:** „Ha törvény nem írja elő az ügyfél személyes eljárását, helyette törvényes képviselője, vagy az általa, illetve törvényes képviselője által meghatalmazott személy, továbbá az ügyfél és képviselője együtt is eljárhat. A meghatalmazott a képviselői jogosultságát - ha azt a rendelkezési nyilvántartás nem tartalmazza - köteles igazolni. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni vagy jegyzőkönyvbe kell mondani.”;
- **jogorvoslathoz való jog:** „A törvényben meghatározott kivétellel az ügyfelet megilleti a jogorvoslathoz való jog.”;
- **iratbetekintéshez való jog:** „Az ügyfél - a törvényben meghatározott korlátozásokkal - az eljárás bármely szakaszában és annak befejezését követően is betekinthez az eljárás során keletkezett iratba, az iratbetekintés során az arra jogosult másolatot, kivonatot készíthet.”;
- **nyilatkozattételhez való jog** „Az ügyfél az eljárás során bármikor nyilatkozatot, észrevételt tehet.”;
- **tájékoztatáshoz való jog:** „A hatóság eljárás megindításáról való értesítése tartalmazza az ügyféli jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatást.”;
- **kapcsolattartás formájának megválasztásához való jog** „A hatóság írásban, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvényben meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy személyesen, írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel. 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 Szolgáltatót, mint ügyfelet az eljárás során terhelő kötelezettségek:

- **a jóhiszemű magatartás és együttműködés elve:** „Az eljárás valamennyi résztvevője köteles jóhiszeműen eljárni és a többi résztvevővel együttműködni. Senkinek a magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére vagy a döntéshozatal, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére.”;
- **adatszolgáltatás, iratbemutató, tájékoztatásadási kötelezettség:** „A hivatalbóli eljárásban az ügyfél a hatóság erre irányuló felhívására köteles közölni az érdemi döntéshez szükséges adatokat. Törvény vagy kormányrendelet jogkövetkezményeket állapíthat meg az adatszolgáltatási kötelezettség elmulasztása vagy valótlán adatok közlése esetére. Az adatszolgáltatást az ügyfél akkor tagadhatja meg, ha a tanúvallomást megtagadhatná.”

Jelen végzés ellen önálló jogorvoslatnak nincs helye, az kizárólag az eljárás során hozott határozat, ennek hiányában az eljárást megszüntető végzés elleni jogorvoslat keretében támadható meg.

II. V É G Z É S T

A Hivatal felhívja a Szolgáltatót, hogy a tényállás tisztázása érdekében a jelen végzés közlésétől számított **15 (tizenöt) napon belül** nyilatkozzon írásban – **elektronikus úton, a Hivatali Kapun keresztül, a Hivatal honlapjáról letölthető „Általános” űrlap felhasználásával**– az ellenőrizendő időszak alábbi adataira vonatkozóan, illetve csatolja az alábbi iratokat:

1. Általános jogi megfelelés vizsgálatához:

- nyilatkozat arról, hogy a Nemzeti Víziközmű Nyilvántartás (a továbbiakban: **NVNY**) számára a víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: **Vksztv.**) 61/B. § (3)-(5) bekezdése szerinti adatokat a jogszabályban előírt kötelezett teljesíti, vagy a Szolgáltató ettől eltérő megállapodást kötött az ellátásért felelősökkel.

Amennyiben a fentiekre vonatkozó, a Vksztv. 87/A. § (2) bekezdése szerinti megállapodások a jogszabályban foglaltaktól eltérnek, kérjük az érintett víziközmű-rendszerek tekintetében a megállapodással érintett adattartalom, és a megállapodásban foglalt adatszolgáltató feltüntetését. (*xls formátumban*)

2. Személyzeti feltételek vizsgálatához

Amennyiben 2014. december 31-ét (az előző átfogó ellenőrzés során vizsgált időszak vége) követően a Vksztv. egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Vhr.**) 31. § (3) bekezdésében foglalt személyi állományban sor került változásra, mellékeljen szöveges összefoglalót a változások bemutatásáról, valamint mellékelje az új alkalmazottak végzettségét bizonyító okiratok másolatát.

Bocsásson a Hivatal rendelkezésére egy listát a Vhr. 31. § (3) bekezdésében foglalt személyi állományról az alábbi adattartalommal (*xls;xlsx formátumban*):

- Vezető és helyettesei: név; munkakör; végzettség; mióta dolgozik az adott munkakörben; szakmai tapasztalat időtartama;
- Az üzemeltetés műszaki irányítását, felügyeletét végző szakemberek: név; munkakör; végzettség; mióta dolgozik az adott munkakörben; szakmai tapasztalat időtartama;
- Az alábbi főállású munkaviszonyban foglalkoztatott: név; munkakör; végzettség; mióta dolgozik adott munkakörben; szakmai tapasztalat időtartama:
 - vízépítő mérnök
 - víz- és szennyvíz technológus
 - vegyészmérnök
 - gépészmérnök
 - villamosmérnök
 - környezetvédelmi mérnök
 - közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás víziközmű-szolgáltatási ágazat esetén biológus
 - közműves ivóvízellátás víziközmű-szolgáltatási ágazat esetén hidrogeológus.

3. Víziközmű-rendszerek vizsgálatához

- küldje meg valamennyi víziközmű-rendszer adatait az **1. számú mellékletben** található táblázat kitöltésével a **2018. január 1-jén hatályos** működési engedélyek szerinti állapotra vonatkozóan,
- küldje meg az egyes víziközmű-rendszerek közötti kapcsolódási pontok (belső), valamint az átadási pontok (külső) adatait a **2. számú melléklet** kitöltésével,
- nyújtsa be az ellátási terület tartalmához igazodó méreterányú átfogó térképet víziközmű-szolgáltatási ágazatonként, amelyen megjelenítésre kerültek a

településnevek, azok közigazgatási határa, a víziközmű-rendszerek határa, a székhely, az üzemigazgatóságok, a szerviz központok, az ügyfélszolgálatok, a diszpécserközpontok és a raktárak,

- nyújtsa be az egyes víziközmű-rendszereket bemutató – a víziközmű-rendszerek területének **tartalmához igazodó méretarányú részletes térképeket**, amelyeken megjelenítésre kerültek a főbb objektumok (vízmű telepek, szennyvíztisztító telepek, átemelők... stb.), az átadási pontok az ellátási területe valamennyi víziközmű-rendszerére,
- küldje meg a **3. számú melléklet** szerinti táblázatot, melyben víziközmű-rendszerenként kerülnek bemutatásra a hatályos vízjogi üzemeltetési engedélyek.
- küldjön szöveges összefoglalót mindkét ágazat tekintetében víziközmű-rendszerenként az esetlegesen **uniós pályázati fejlesztéssel érintett beruházási munkákról**, a várható vagy tényleges (amennyiben lezárult projektről van szó) befejezési (üzembe helyezési) dátum megjelölésével és az érintett víziközmű-rendszerek esetében nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a beruházási munkák bármilyen módon érintik-e a víziközmű-rendszerek hatályos működési engedélybeli lehatárolását, funkcióját.

4. Vagyonleltár, vagyonyilvántartás ellenőrzéséhez

- A Szolgáltató a 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: **Szt.**) és a Vksztv. által előírt 2017. december 31-i vagyonleltára – (*„xls” vagy „xlsx”*)

5. Számviteli szétválasztás ellenőrzéséhez

- nyilatkozat arról, hogy a számviteli szétválasztásra vonatkozó szabályzatai változtak-e a legutóbbi átfogó ellenőrzés lezárása óta;
- az ellenőrzés időszakában hatályos
 - o Számviteli Politika
 - o Önköltség-számítási Szabályzat
 - o Számviteli szétválasztási szabályzat - *elektronikus formában*;
- a Szolgáltató Szt. által előírt, az ellenőrzés időszakában hatályos számlarendje – *elektronikus formában*;
- a víziközmű-szolgáltatási tevékenységen kívüli vállalkozási tevékenységben a legutóbbi átfogó ellenőrzés lezárását követően bekövetkezett változások bemutatása;
- a másodlagos tevékenységekben a legutóbbi átfogó ellenőrzés lezárását követően bekövetkezett változások bemutatása;
- a Szolgáltató alábbi 2017. évi főkönyvi kartonjainak adatai – *elektronikus formában (xls vagy xlsx)*:
 1. Bevételek
 2. Anyagköltség
 3. Igénybe vett szolgáltatások értéke
 4. Egyéb szolgáltatások értéke
 5. Személyi jellegű ráfordítások
 6. Értékcsökkenési leírás
 7. Egyéb bevételek
 8. Egyéb ráfordítások
 9. Aktív időbeli elhatárolások

- 10. Passzív időbeli elhatárolások
- 11. Közvetett költségek főkönyvi kartonjai;
- a 2017. év végi ágazati felosztáshoz tartozó segédtabla(k), módszertan – *elektronikus formában (xls vagy xlsx)*

6. Használati díj ellenőrzéséhez

- kimutatás a használati díjak 2017. évi összegéről ellátásért felelősönkénti bontásban, legalább az alábbi adattartalommal – *elektronikus formában (xls vagy xlsx)*:
 - o a használati díj megállapított összege (nettó, Ft),
 - o a használati díj ellátásért felelős számára átutalt összege (nettó, Ft),
 - o a használati díj beszámítással rendezett összege (nettó, Ft),
- minden olyan adat, amely a használati díj meghatározásának alapjául szolgált, különösen:
 - o tervezett, illetve ténylegesen értékesített vízmennyiség (m³),
 - o nettó fajlagos használati díj (Ft / értékesített ivóvíz m³, ill. Ft / értékesített szennyvíz m³),
 - o értékcsökkenés – *elektronikus formában (xls vagy xlsx)*,
- kimutatás a használati díj terhére végzett víziközmű-fejlesztési munkákról ellátásért felelősönkénti bontásban, legalább az alábbi adattartalommal:
 - o víziközmű-fejlesztés megnevezése,
 - o víziközmű-szolgáltatási ágazat megnevezése,
 - o víziközmű-rendszer megnevezése,
 - o munkavégzés pontos helye,
 - o beruházási számla száma,
 - o beruházás nettó összege,
 - o a beruházás forrásainak bemutatása

7. Kiszervezések ellenőrzéséhez

1-1 lista a 2017. évi engedély-, illetve tájékoztatás-köteles kiszervezett tevékenységeiről az alábbi adattartalommal („xls” vagy „xlsx” formátumban):

- partner megnevezése (legalább névvel és adószámmal)
- tevékenység megnevezése,
- szerződés kelte,
- szerződés lejáratát,
- a Vhr. 49. §, ill. 50. § szerinti besorolás,
- az engedélyköteles tevékenységek esetében a kiszervezést engedélyező határozat száma,
- kiszervezett tevékenység értéke 2017. évben (éves szinten, nettó, eFt).

8. Gazdasági mutatók ellenőrzéséhez

A Vhr. 4. mellékletében meghatározott 2017. évi gazdasági mutatók kiszámításához szükséges az alábbi tételek bekérése főkönyvi kartonnal alátámasztva – (*xls vagy xlsx*):

- VKÜKöt: A Vksztv. 15.§ (2) bekezdésében meghatározott víziközmű-üzemeltetési jogviszonnyal összefüggő kötelezettség, a mérleg forrásoldalán a hosszú lejáratú kötelezettségek között szerepeltetett összegben;

- PTÁMPasszív: kapott pályázati támogatások passzív időbeli elhatárolásokban található fel nem oldott része;
- VKFpénzeszköz: közműfejlesztési célra kapott pénzeszközök halasztott bevételként elszámolt passzív időbeli elhatárolásban található része;
- MAKHasználati díj: az ellátásért felelőssel kötött megállapodás alapján kezelt használati díj miatt kimutatott kötelezettség vagy egyéb passzíva, a mérleg forrásoldalán szerepeltetett összegben.

9. Beszerzési szabályzatban foglaltak alkalmazásának ellenőrzéséhez

- az ellenőrzési időszakban hatályos Beszerzési szabályzatát;
- 2017. évre vonatkozó szállítói főkönyvi kartont, a szállítók neveinek, a beszerzések jogcímeinek, beszerzések összegeinek külön-külön oszlopban történő feltüntetésével, az ellenőrzési időszakra; („xls” vagy „xlsx” formátumban),
- a Vhr. 94/B. § (2)-(5) bekezdések által előírt, a 2017. évre vonatkozó beszerzési tervek.

10. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás nyilvántartásának és felhasználásának vizsgálatához

- a Vhr. 90. § (6)-(7) bekezdés szerinti nyilvántartás az ellenőrzött időszakban befizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulásról 2017. évekre vonatkozóan („xls” vagy „xlsx”);
- a Vhr. 90. § (8) bekezdés szerinti kimutatás a befizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulások terhére elvégzett fejlesztésekről 2017. évekre vonatkozóan („xls” vagy „xlsx”);
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulások terhére elvégzett fejlesztések rövid szöveges bemutatása a 2017. évekre.

11. Műszaki eszközfelkészültség ellenőrzéséhez

- küldje meg a **4. számú melléklet** szerinti táblázatokat **2018. január 1. napjára** vonatkozóan;
- bérelt eszközök esetén küldje meg az érvényes bérleti szerződések másolatát;
- mutassa be az üzemeltetés hatékonyságát és biztonságát szolgáló felügyeleti és folyamatirányító rendszert a teljes ellátott területre vonatkozóan;
- ismertesse, hogy az ellátott területen mely víziközmű-rendszer(ek), illetve annak(azok) része(i) nincs(enek) bekötve a felügyeleti és folyamatirányító rendszerbe, ezen belül ismertesse, hogy hol nem biztosított a távfelügyelet, illetve a táv-beavatkozási lehetőség;
- mutassa be a folyamatirányítási központok és alközpontok rendszerét, az általuk ellátott víziközmű-rendszereket, településeket;
- mutassa be a raktárstruktúrát (raktárak, alraktárak darabszáma, elhelyezkedése, kapcsolata);
- mutassa be a hibaelhárítás folyamatát (hol fogadják a hibabejelentéseket, mely telephelyről történik a kiszállítás, mely raktárból történik a hibaelhárításhoz szükséges eszközök, berendezések biztosítása).

12. Felhasználói egyenérték (FE) ellenőrzéshez

- **2018. január 1. napjára** vonatkozóan a víziközmű-rendszerenként kitöltendő, **VkX30A, VkX30B**, valamint az **5. számú mellékletben** található táblázat adatlap megküldése elektronikusan, szerkeszthető formátumban (.xls vagy .xlsx).

Amennyiben a 2018. január 1. napjára vonatkozó FE (5. számú mellékletben szereplő FE érték) több mint 10 %-kal eltér a 2017. december 31. napján hatályos működési engedélyekben szereplő FE értékektől, abban az esetben az eltérés indokait szövegesen ismertetni kell.

13. A jóváhagyott gördülő fejlesztési tervekben foglaltak végrehajtásának ellenőrzése

- töltsse ki a **2017-2031. évi tervezési időszak** vonatkozásában a **6. számú mellékletben** található táblázatot a **2017. évre** az összes víziközmű-rendszerek tekintetében.

A táblázatot tervrészenként (külön a felújítási és pótlási tervrészre, valamint külön a beruházási tervrészre) kell kitölteni.

Amennyiben a víziközmű-szolgáltatónak bármelyik tervrész esetében nem áll rendelkezésre teljes körű információ a feladatok végrehajtásáról, aktuális állásáról, akkor meg kell küldeni az előbbieket indokolását.

14. A kapcsolattartáshoz

Az ellenőrzés akadálytalan és hatékony végrehajtása érdekében kérjük, adja meg azon kapcsolattartó személy nevét és elérhetőségét, aki a Hivatal felé jogosult, illetve köteles a továbbiakban kért információkat, adatokat az ellenőrzés folyamán megadni.

A Hivatal egyúttal értesíti a Szolgáltatót, hogy a kért dokumentumokat, táblázatokat elektronikus úton, az alábbi formátumban kell benyújtani:

- a táblázatokat .xls vagy .xlsx,
- a térképe(ke)t .pdf vagy .dwg,
- a szöveges dokumentációkat .doc vagy .docx

A Hivatal felhívja a figyelmet arra, hogy amennyiben a fenti felhívásnak a megadott határidőben nem tesz eleget, vagy nyilatkozatában az ügy szempontjából jelentős adatot valótlanul állít vagy elhallgat, eljárási bírság kiszabásának van helye, amelynek mértéke 5.000.000,- Ft-ig terjedhet.

A Hivatal felhívja a figyelmet arra, hogy amennyiben az adatszolgáltatás során a Szolgáltató rosszhiszeműen, valótlan adatot közölt víziközmű-felügyeleti bírság szabható ki vele szemben, amelynek mértéke legalább 1.000.000,- Ft.

E végzés ellen önálló jogorvoslatnak nincs helye, kizárólag az eljárás során hozott határozat, ennek hiányában az eljárást megszüntető végzés elleni jogorvoslattal támadható meg.

INDOKOLÁS

Az I. végzéshez

A Hivatal az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: **Ákr.**) és a Vksztv. 5/A. § (1) és (3) bekezdéseiben foglaltaknak megfelelően a Szolgáltatónál hivatalból átfogó ellenőrzést indított, amelyről az Ákr. 104. § (3) és (4) bekezdései szerint a Szolgáltatót értesíti.

A Vksztv. 5/B. § (1) bekezdése szerint a Hivatal ellenőrzési tervbe foglalt ütemezés szerint végzi az 5/A. § (3) bekezdése szerinti felügyeletet. A Hivatal az ellenőrzés megindításáról szóló értesítéssel egyidejűleg megküldi a víziközmű-szolgáltatónak az ellenőrzési programot.

Az ügyintézési határidő a Vksztv. 3. § (4) bekezdés a) pontja szerint került megállapításra. Az ügyintézési határidőbe az Ákr. 103. § (3) bekezdése alapján nem számít bele az eljárás felfüggesztésének időtartama.

A Hivatal a Szolgáltatót, mint ügyfelet az ellenőrzés során megillető jogok, illetve kötelezettségek tekintetében az Ákr. 104. § (4) bekezdés b) pontjában foglaltakra figyelemmel tájékoztatta a rendelkező részben foglaltak szerint.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2013. évi XXII. törvény (a továbbiakban: **MEKH tv.**) 5/F. § (6) bekezdése alapján a Hivatal előtti eljárásban a kapcsolattartás módja írásbeli.

Az ügyben keletkezett iratokba az ügyfél az Ákr. 33. § (1) bekezdése alapján betekinthes, illetve az Ákr. 5. § (1) bekezdése alapján az azokban foglaltakra nyilatkozatot tehet. Az iratbetekintés során az arra jogosult másolatot, kivonatot készíthet vagy másolatot kérhet, amelyért az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: **Itv.**) mellékletének IV/1. pontja szerint oldalanként 100,- Ft illetéket kell fizetni.

A II. végzéshez

Az iratok benyújtására irányuló felhívás teljesítésének elmulasztásával járó jogkövetkezményekre Ákr. 105. § (1) bekezdése és a 64. § (2) bekezdése alapján Hívta fel a figyelmet a Hivatal.

A nyilatkozattételre irányuló felhívás teljesítésének elmulasztásával járó jogkövetkezményre az Ákr. 47. § (1) bekezdés b) pontja, és 77. § (2) bekezdése alapján hívta fel a figyelmet a Hivatal.

A felhívás teljesítése során valótlan adat szolgáltatásával járó jogkövetkezményekre az Ákr. 105. § (1)-(2) bekezdéseiben és Vksztv. 40/B. § (2) bekezdés f) pontjában foglaltak alapján hívta fel a figyelmet a Hivatal.

A kiszabható eljárási bírság összegére vonatkozó rendelkezést a MEKH tv. 5/H. § (1) bekezdése tartalmazza.

A víziközmű-felügyeleti bírság kiszabását a Vksztv. 40/B. § (2) bekezdés f) pontja teszi lehetővé a Vksztv. 2. számú mellékletének II. pontjában meghatározottösszeget megfizetésnek megfelelően.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: **Eüsztv.**) 1. § 17. a) pontja alapján a Hivatal elektronikus ügyintézését biztosító szervnek minősül. Az Eüsztv. 2018. január 1. napjáról hatályos 9. § (1) bekezdés aa) pontja alapján elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, az elektronikus ügyintézését biztosító szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügy tekintetében az ügyfélként eljáró gazdálkodó szerv.

Fenti rendelkezésekre figyelemmel a Szolgáltató a Hivatallal szemben fennálló adatszolgáltatási és nyilatkozattételi kötelezettségeit elektronikus úton köteles teljesíteni.

Az ellenőrzésre az Ákr. 98-100. §-aiban foglaltak irányadóak.

Jelen végzések a fent hivatkozott jogszabályokon, valamint az Ákr. 62.§ (1) bekezdésén, 63. §-án, 65. § (1) bekezdésén, 80. § (1) bekezdésén és a 81. § (1) bekezdésén, valamint a Vksztv. 60. § (1)-(2) bekezdésein alapulnak. Jelen végzések az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján a közlés napján véglegessé válnak.

A végzések egy döntésbe foglalását a MEKH tv. 5/H.§ (2) bekezdése teszi lehetővé.

Az önálló fellebbezés lehetőségét mindkét végzés esetében az Ákr. 116. § (4) bekezdésének a) pontja, míg a közigazgatási per indításának lehetőségét az Ákr. 112. §-a zárja ki, figyelemmel az Ákr. 116. § (3) bekezdésére.

Az Ákr. 112. §-a alapján a végzések ellen önálló jogorvoslatnak akkor van helye, ha azt törvény megengedi, egyéb esetben a végzés elleni jogorvoslati jog a határozat, ennek hiányában az eljárást megszüntető végzés ellen igénybe vehető jogorvoslat keretében gyakorolható.

A Hivatal feladat- és hatáskörét a MEKH tv. 3. § (2) bekezdés e) pontja, továbbá a Vksztv. 3. § (1) bekezdése, illetékességét a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2010. évi XLIII. törvény 1. § (2) bekezdés i) pontja és 1. § (6) bekezdés c) pontja, illetve a MEKH tv. 1. §-a határozza meg. Az eljárás speciális szabályait a Vksztv. tartalmazza.

Budapest, 2018. április ., 16 ”

Tisztelettel:



A döntésről értesül:

1. Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt. (elektronikus úton, adószám: 23957491-2-09 + Ellenőrzési Program + 6 Excel tábla)
2. Hivatal, irattár (1 pld.)



HAJDÚ-BIHAR MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

DEBRECENI JÁRÁSI HIVATALA

HAJDÚKERÜLETI ÉS BIHARI VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÓ ZRT	
Érkezett: 2018 APR 12.	
2018 / 1076-2	Melléklet:
Előszám:	Utószám:
szám	db
Előadó:	Hóla

Ügyiratszám: HB-03/FVO/00030-0003/2018.
Ügyintéző: dr. Varga Péter
Telefon: 06-52/533-924

Tárgy: A Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű
Szolgáltató Zrt. fogyasztóvédelmi kötelezés ügye
Hiv. szám: 1808K-00096
Melléklet: -

HATÁROZAT

I. Kötelezem a Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.-t (4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós utca 1. – a továbbiakban: Szolgáltató, Társaság), hogy a határozat indokolása részében kifejtettek szerint gondoskodjon arról, hogy a társaság közszolgáltatási tevékenységével összefüggő telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat feleljen meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény vonatkozó előírásainak.

II. Kötelezem a Társaságot, hogy jelen döntés véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse hatóságomat a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéseiről.

Felhívom figyelmét, hogy jelen határozatban foglalt döntés végrehajtását hatóságom utóellenőrzés keretében ellenőrizheti. Amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

Tájékoztatom, hogy jelen határozatba foglalt, véglegessé vált kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, ha a teljesítés elmaradása a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata nélkül természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén pedig egymillió forintig terjedő eljárási bírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

A határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül az Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (1088 Budapest, József krt. 6. – a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) címzett, de a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályhoz (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Osztály) benyújtandó, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye.

A fellebbezés eljárási illetéke a vitatott összeg minden megkezdett 10 000 Ft-ja után 400 Ft, de legalább 5 000 Ft és legfeljebb 500 000 Ft. Ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 5 000 Ft. Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással vagy külön igényelt készpénz-átutalási megbízás útján (csekk) kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107 számú számlára kell teljesíteni, amely összegnek a beadvány Hatósághoz érkezését követő legkésőbb 8. napon a számlán kell lennie. Az illeték megfizetésének tényét – a fellebbezés előterjesztésével egyidejűleg – hatóságunk felé hitelt érdemlő módon igazolni szükséges.

A fellebbezést a Fogyasztóvédelmi Főosztály bírálja el, mely a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz. A fellebbezésnek a határozat végrehajtására halasztó hatálya van.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag azzal közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezést indokolni kell. A fellebbezésben csak olyan új tényre

lehet hivatkozni, amelyről az elsőfokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső okból nem hivatkozott.

Az elkésett fellebbezést, a fellebbezésre nem jogosulttól származó fellebbezést, az önálló fellebbezéssel meg nem támadható határozat ellen irányuló fellebbezést, valamint az előző bekezdésben rögzítetteknek nem megfelelő fellebbezést az első fokú döntést hozó hatóság visszautasítja.

INDOKOLÁS

A Fogyasztóvédelmi Osztály országos témavizsgálat keretében 2018. február 12. napján a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatának ellenőrzése céljából próbahívást kezdeményezett a Szolgáltató 06/52/227-288-as telefonszámon elérhető ügyfélszolgálatára irányába.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Fogyasztóvédelmi Osztály a HB/04-FVO/432/2018 ügyszámon 2018. február 12. napján – hivatalból – eljárást indított, melyről a hatóság az Ákr. 104. § (3) bekezdésében foglaltak alapján a február 19. napján kelt HB/04-FVO/00432-0002/2018. iktatószámú végzésével értesítette a Társaságot.

A 06/52/227-288-as telefonszámon elérhető ügyfélszolgálat irányába indított próbahívásról készített hivatalos feljegyzésben a hatóság a következő megállapításokat tette:

A hívás sikeres felépülésének időpontjától egyből élőhangos hívásfogadás történt. A hangfelvétel rögzítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségről, valamint a hangfelvétel egyedi azonosító számmal való ellátásával kapcsolatban tájékoztatás nem történt.

A hatóság kérdésére az ügyintéző elmondta, hogy itt fogadják a fogyasztói panaszokat. A Fogyasztóvédelmi Osztály további kérdésére, mely arra irányult, hogy itt lehetséges-e a személyes ügyfélszolgálatokra időpontot foglalni, a válasz igen volt.

Ezt követően a hatóság munkatársa bemutatkozott és tájékoztatást nyújtott arról, hogy a hívásra hatósági eljárás keretében került sor.

A próbahívás alapján megállapítható, hogy a jogszabályi követelményekkel összhangban a telefonos ügyfélszolgálat elérhető volt, a hívás sikeres felépülésétől számított 5 percen belüli hívásfogadás és érdemi ügyintézés megkezdése megvalósult és az élőhangos bejelentkezés választása a fogyasztó beazonosítása nélküli módon valósult meg. Bár a törvényi előírás értelmében a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a menürendszer első helyén kell biztosítani, azonban menürendszer üzemeltetését kötelezően nem írja elő jogszabály, így nem valósult meg jogszabálysértés azáltal, hogy a Szolgáltató nem üzemeltet menürendszert, hanem nyomban élőhangos ügyintéző fogadta a hívást, ahol a fogyasztók a panaszukat megtehetik.

Jogsértésként kerültek azonban megállapításra a következők:

A telefonos ügyintézés kezdetekor a hívás rögzítésére, az egyedi azonosítószámra, a hangfelvétel megőrzésére és rendelkezésre bocsátására vonatkozó kötelezettségről tájékoztatás nem hangzott el, annak ellenére, hogy ezt jogszabály előírja.

A határozat alapjául az alábbi jogszabályi hivatkozások szolgáltak:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2.§ h) pontja szerint közszolgáltatás: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtése, gyűjtése, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás.

Az Fgytv. 17/B. § (1) bekezdése alapján a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 89/B. § (1) bekezdése szerint az ügyfélszolgálat az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben személyes ügyintézés lehetősége mellett vagy írásos, telefonos és elektronikus úton biztosítja az ügyintézés lehetőségét.

Az Fgytv. 17/B. § (2) bekezdésének b) pontja szerint az ügyfélszolgálat működési rendjét, felfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen.

Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése szerint a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a vállalkozás úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos előhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

Az Fgytv. 17/B. § (3b) bekezdése értelmében amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó a (3a) bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdésének d) pontja szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja alapján, 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 határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást.

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése alapján 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.

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A jogkövetkezmény meghatározása során - az Fgytv. 47. § (1) és (5) bekezdéseire tekintettel - az alábbiak szerint mérlegeltem:

A jogszabályi követelményeknek megfelelő telefonos ügyfélszolgálat fontos szerepet tölt be a fogyasztók megfelelő tájékoztatása, illetve igényérvényesítési lehetőségeinek és érdekeinek védelme tekintetében. A fogyasztói jog- és érdeksérelem súlyát növeli, hogy az ügyfélszolgálat nem elégítette ki még azt a különösen nagy jelentőséggel bíró törvényi elvárást sem, amely szerint a hívásokat rögzíteni szükséges. A jogsértéssel érintett áruk értéke és a jogsértéssel elért előny jelen eljárásban nem értelmezhető. Nyomatékos enyhítő körülményként értékeltem, hogy az irányadó jogszabályi rendelkezések

megsértésének megállapítására első esetben került sor, a jogsértő magatartás ismételt elkövetése nem valósult meg.

Döntésem meghozatalánál a fentiekén túl az alábbiakat vettem figyelembe:

A Társaság a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.) 3. (4) bekezdése szerint nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése - tőke vagy szavazati joga alapján - külön-külön vagy együttesen eléri vagy meghaladja a 25%-ot.

A társaság a Kkv tv. 3. § (4) bekezdése szerint nem minősül kis/középvállalkozásnak, mivel tagjai kizárólag önkormányzatok.

Tájékoztatom a Társaságot, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok ismételt megsértése esetén terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki, emiatt felhívom figyelmét a jogszabályi előírások fokozott betartására.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1) bekezdésének d) pontjában, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg. A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 77. §-a alapján határoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 116. § (1) és (2) bekezdés a) pontja, valamint 118. § (1)-(3) bekezdései szabályozzák. A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról a 73. §-a, valamint az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII. 20.) PM rendelet 4/A. §-a rendelkezik.

Jelen döntés kiadmányozására a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Kiadmányozási Szabályzatáról szóló 87/2017. (XII. 31.) HBMKH Kormány megbízotti Utasítás alapján a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály vezetője jogosult.

Debrecen, 2018. április 6.

Dr. Hajdu Sándor járási hivatalvezető nevében és megbízásából:


Dr. Molnár Péter
főosztályvezető

A határozatról értesül:

- ① Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Zrt. (4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós utca 1.)
2. Irattár