**Budapesti Békéltető Testület**

*1016 Budapest, Krisztina krt.99.*

*Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10*

*Telefon:488-2131 Fax:488-2186*

*e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu*

**BBT/0756/2016**

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Fővárosi Vízművek Zrt.** (1134 Budapest, Váci út 23-27.) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

**A J Á N L Á S T**

teszi:

***A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül törölje a 1119 Budapest, Hadak útja 39. szám alatti Társasház 2203561 gyári számú fővízmérőjére a 2012.06.20. és 2015.12.07. közötti időszakra kiterhelt 373 m3 víz díját.***

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése - jogszabályban meghatározott esetekben kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

***INDOKOLÁS***

A fogyasztó kérelme szerint a Társasház képviseletében eljáró közös képviselő jelezte a Fővárosi Csatornázási Művek felé, hogy a Társasháznak közel 150.000,- Ft túlfizetése gyűlt össze, és ezt kérte a Társasház számlájára visszautalni. A Csatornázási Művek ezt követően megkereste a vállalkozást, és kérte tőle a fogyasztási mennyiségek felülvizsgálatát.

A vállalkozás 2016.01.27. napján postázott levelében értesítette a Társasházat, hogy az ingatlanon 2016.01.14. napján helyszíni kivizsgálást tartottak, és ennek során megállapította, hogy a 2203561 gyári számú főmérő lassulva méri a fogyasztást, ezért 2016.02.29. napján azt lecserélik a munkatársai. A 2016.02.03. napján postázott levél szerint pedig ugyanerre a lassult mérésre tekintettel a mérőóra felszerelésétől, vagyis 2012.06.20. napjától kezdődően 2015.12.07. napjáig elszámolást készítettek, és a lakásokban található mellékmérők összfogyasztásához igazítva a főmérőn mért mennyiséget, 373 m3 mennyiségű terhelést készítettek.

Ezzel kapcsolatban a fogyasztó aggályait fejezte ki a körben, hogy a helyszíni vizsgálat időpontjáról a társasházat a vállalkozás nem értesítette, erről a helyszíni vizsgálatról szóló jegyzőkönyvet a kérelem benyújtásának napjáig nem kapott, a január 14.-i hibaészleléshez képest a több, mint egy hónappal később végzett csere elkésett, illetve nem derül ki a levélből az, hogy mi alapján számította ki a vállalkozás a pótterhelés pontos vízmennyiségét.

Kérte a békéltető testület állásfoglalását. Kérelméhez csatolta a Fővárosi Csatornázási Művek 2016.01.11. napján kelt levelét, mely tartalmában válasz a felgyülemlett túlfizetés visszautalása iránti kérelemre, és előadja benne a vállalkozás, hogy a számlázást felülvizsgálva megállapították, hogy a ház mellékvízmérőinek fogyasztása magasabb, mint a főmérőn mért fogyasztás, ami rendellenes működésre utal, és ezért kérik a Fővárosi Vízművek Zrt.-től a fogyasztási mennyiségek felülvizsgálatát. Csatolta a kérelmezett vállalkozás 2016.01.27. napján kelt levelét, mely szerint a helyszíni kivizsgálás során a vállalkozás munkatársa hibát tapasztalt, ezért a főmérőt le kell cserélni, és ennek várható időpontját is rögzíti, a fogyasztó erre írt válaszlevelét, melyben a kérelemben írt aggályait fogalmazza meg a vállalkozás felé, és a vállalkozás 2016.02.03. napján kelt levelét, mely szerint a hiteles mellékvízmérők fogyasztásának jóváírása megtörtént a fővízmérőn, ezért a negatív elszámolás megszüntetése céljából a fogyasztási különbözet terhelése vált szükségessé. Ezt a különbözetet 373 m3 mennyiségben határozta meg, azzal, hogy a számla tételeit a Díjbeszedő Holding Zrt. fogja bemutatni. Csatolta továbbá a fogyasztó az erre írt válaszlevelét, melyben tájékoztatást kért arra vonatkozóan, hogy mi alapján számította ki a vállalkozás a pótterhelés vízmennyiségét.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2016.04.21. napjának 12:00 órai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

A vállalkozás a jelen eljárásban a békéltető testület megkeresésére küldött válasziratában akként nyilatkozott, hogy a társasház fogyasztását a csatornázási művek megkeresése alapján vizsgálták felül, mert ez a vállalkozás azt észlelte, hogy a mellékvízmérők több fogyasztást jeleztek, mint a fővízmérő. A vállalkozás munkatársai ezért – előzetes értesítés nélkül – 20016.01.04 napján helyszíni szemlét végeztek. Ennek során bejutást egy lakó tett lehetővé, aki a kivizsgálási űrlapot is aláírta. A munkatárs a szemle során azt észlelte, hogy a fővízmérő kisfogyasztásnál lassan jelez. A későbbi ellenőrzés során a vállalkozás észlelte, hogy ezt a tényt munkatársuk nem rögzítette a helyszínen az űrlapon, csak a szemlét követően rögzítette az elektronikus nyilvántartásban. A kivizsgálást követően a vállalkozás a mérő cseréjéről gondoskodott a legkorábbi lehetséges időpontban, ami 2016.02.29. volt. A fővízmérő és a hozzá csatlakozó mellékvízmérők fogyasztási adatait összehasonlítva megállapítható volt, hogy az utóbbiak fogyasztása magasabb, mint a fővízmérőé, aminek pedig, mivel az ingatlan vízellátását ez az egy bekötés biztosítja, hibátlan működés esetén azonosnak kellene lennie.

Mivel pedig a mérési adatok felülvizsgálata során az is kiderült, hogy ez az állapot a főmérő felszerelése óta ugyanezt a képet mutatja, így a felszerelés időpontjában határozták meg a meghibásodás kezdetét, és ezzel a kezdettel korrigálták az elszámolást, a főmérő és a mellékvízmérők fogyasztását véve figyelembe, mely elszámolás tekintetében megjegyezte a vállalkozás, hogy a tényleges többlet használat valójában 404 m3 volt, csak számítási hiba miatt készítették a pótterhelést 373 m3-re. Kérte a fogyasztó kérelmének elutasítását. Kérelméhez csatolta a főmérőn elszámolt fogyasztás és a mellékmérőn elszámolt fogyasztás, valamint ennek különbözetét tartalmazó táblázatot a vizsgált időszakban, a fogyasztó által is csatolt levelezést, és a kivizsgálási űrlapot. Ezen űrlapon kizárólag a fogyasztásmérő gyári száma, mérőállása, a vízmérő utolsó három leolvasásának eredménye, és az ügyfél és a kivizsgáló olvashatatlan aláírása szerepel. Az egyéb kitöltendő adatok, úgy mint, hogy „A fenti adatok a valóságnak megfelelnek. A jegyzőkönyv másolati példánya az ügyfél/megbízott részére a helyszínen átadásra került: igen / nem. (Kérjük a megfelelőt aláhúzni!)” se kitöltve, se aláhúzva nincsenek. A várható vízmérőállás a három leolvasott mérőállás után 2211 m3 a mérőállás pedig 2219 m3. A mérőóra hibájára utaló jelzés a jegyzőkönyvön nincs.

A meghallgatáson megjelent a fogyasztót képviselő közös képviselő, aki a társaság vonatkozásában képviseleti jogosultságát, és a társaság közös képviselőnek történő megválasztását is megfelelően igazolta. A vállalkozás képviseletében megjelent XY fogyasztóvédelmi referens, aki meghatalmazását csatolta, és vele hallgatóságként ZX munkavállaló, akinek jelenlétéhez a fogyasztó hozzájárult. A megjelent felek az egyedül eljáró testületi tag személyével szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A fogyasztó a meghallgatás során a kérelmében foglaltakat adta elő. Elmondása szerint a házban minden lakásban van mérőóra, és pici lakások vannak, ezért a lakók nagyon gyorsan cserélődnek, most olyan állítólagos fogyasztásért kellene fizetniük, amelyet évekkel ezelőtt nem is ők, hanem előző tulajdonosok fogyasztottak el, és mindezt azért, mert jelezte, hogy túlfizetése van a háznak.

A vállalkozás képviseletében eljáró fogyasztóvédelmi referens kérdésre akként nyilatkozott, hogy a hibás mérőre vonatkozó jogszabály figyelembe vételével tett számítás hozzávetőleg négyszeres vízfogyasztási értéket eredményezett volna, mint ez a számítás, mely logikai alapon feljavította a főmérő állását a mellékvízmérők állásához.

A táblázatos összehasonlítás kapcsán előadta, hogy a mellékvízmérők adatai nem minden esetben mért adatok, hanem vannak közöttük becsültek is, és mivel az egy időpontban történő leolvasás sem lehetséges a főmérőn és valamennyi ahhoz tartozó mellékmérőn, ezért azok csak hozzávetőlegesen ugyanazt az időszakot jelölik.

A fogyasztó előadta, hogy a mellékvízmérőn becsült értékek is irreálisan magasak, az egyik lakásra pl. 30 m3 fölötti a becsült átalány, és ezzel együtt jön ki az egész házra a 128 m3. A vállalkozás erre előadta, hogy 2015 októberében volt az éves leolvasás, akkor egyeznie kellett volna, de a fogyasztó akként reagált, hogy soha nem stimmelt az elszámolás.

Arra a kérdésre, hogy a hibát hogyan állapították meg, azt a választ adta, hogy ezt a munkatársuk észlelte, és rögzítette az elektronikus rendszerben, és hogy ez adott a mérőállások különbsége alapján.

Azt is elmondta, hogy a vízmérő óráknak pontos mérésügyi vizsgálata nincsen, vagyis annak eredménye nem az lenne, hogy pontosan hány százalékkal, vagy milyen módon mért kevesebbet az óra, csak megfelelt/nem felelt meg minősítést kapnak az órák.

A meghallgatáson a fogyasztó a kérelmét akként pontosította, hogy a kiszámlázott többletmennyiség törlését kéri.

A fogyasztó kérelme alapos.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján, valamint a felek meghallgatását követően megállapította, hogy a vállalkozás a fogyasztási helyen lévő XXXXXXXXX gyári számú fő vízmérő órát 2016.01.14. napján ellenőrizte, majd azt 2016.02.29. napján lecserélte és a fogyasztó társasház részére 373 m3 többletfogyasztás után készített pótterhelést.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Korm. rend. alapján:

*62. § (1)A víziközmű-szolgáltatás elszámolásának alapjául szolgáló vízmennyiséget hiteles és víziközmű-szolgáltató vagy megbízott vállalkozója által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni.*

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

A vállalkozás nem vitatta a meghallgatáson, hogy a bekötési mérő a vállalkozás tulajdonában áll, ezért is végezte el annak cseréjét a saját költségén, de arra hivatkozott, hogy a főmérők és a mellékvízmérők adatai az ő nyilvántartásaikban nem érnek össze.

*68/A. § (3) A bekötési vízmérő tulajdonjoga a víziközmű-szolgáltatót vagy az ellátásért felelőst, telki vízmérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy – a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában – az elkülönített vízhasználót illeti meg.*

Arra az esetre, ha a mérőóra mérésében akár a fogyasztó, akár a szolgáltató rendellenességet tapasztal, a Kor. rend. az alábbiakat rendeli el.

*64/A. § (1) Ha a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.*

*(2) Ha valószínűsíthető, hogy a fogyasztásmérő rendellenesen működik, vagy ha az (1) bekezdésben meghatározott ellenőrzés során a megfelelő működés kérdésben a felek között vita alakul ki, a felhasználó, az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató kezdeményezi az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban együtt: pontossági vizsgálat).*

Fentiek szerint tehát, figyelemmel arra, hogy a kivizsgálási jegyzőkönyvön hiba nem szerepel, így a hiba maximálisan feltételezhető volt, ezért metrológiai pontossági ellenőrzést kellett volna végezni. A vizsgálattól egyetlen okból lehet eltekinteni, melyet a (3) bekezdés rögzít:

*(3) A pontossági vizsgálatra nem kerül sor, ha a fogyasztásmérő tulajdonosa – az ellenérdekű fél részéről bejelentett kárigény tényének elismerésével együtt – haladéktalanul másik hiteles fogyasztásmérőt szerel fel.*

A 2016.01.14. napján történt kivizsgálás után a 2016.02.29. napi mérőóra csere nem haladéktalanul történt meg, így a (3) bek.-ben foglalt vizsgálatot kizáró kivételt nem alapozza meg.

*(8) Ha a fogyasztásmérő rendellenes működése, vagy hibája, sérülése valamelyik fél szerződésszegő magatartásának a következménye, a fogyasztásmérő (5) bekezdésben meghatározott cseréjének és a pontossági vizsgálat elvégzésének díja, a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményeivel együtt a szerződésszegő felet terheli.*

Figyelemmel arra, hogy a vállalkozás megállapította, hogy a mérőóra a felszerelésekor is ugyanúgy működött, mint a leszerelésekor, a bekötési mérőóra hibátlan állapotban történő felszerelése pedig a vállalkozás feladata, így ezen jogszabályhely alapján sem lehetséges az, hogy az esetleges hibásan történő felszerelés jogkövetkezményeit a fogyasztó viselje.

Mindemellett, habár érdemben a döntést nem befolyásolja, de az ellenőrzéssel kapcsolatban a Korm. rend a következőket írja elő:

*68. § (1) A felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen (a továbbiakban együtt: ellenőrzött vízhasználó) az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát az ellenőrzött vízhasználó rendelkezésére kell bocsátani.*

Ez a helyszínen nem történt meg.

*(2) Az ellenőrzés csak az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatható le.*

A Társasháznak az egyes lakók – különösen a beazonosításuk nélkül, vagyis annak hiányában, hogy az igazolt lenne, hogy az illető valóban tulajdonos – nem képviselői. Bármely lakó írta is alá tehát a jegyzőkönyvet, ő nem volt felhatalmazva arra, hogy a társasházat képviselje, és így a jelenlétében az ellenőrzés nem is lett volna megvalósítható.

Fentieken túlmenően, a vállalkozás hivatkozik arra, hogy a jogszabály felhatalmazza az előzetes értesítés nélküli ellenőrzésre. Ehhez azonban a jogszabály nagyon fontos feltételeket szab:

*(4)* ***Előzetes értesítés nélkül a víziközmű-szolgáltató kizárólag munkanapokon, 9–17 óra között és abban az esetben tarthat ellenőrzést a lakossági vízhasználónál, ha az nem jár együtt az ott tartózkodó személyek és tevékenység indokolatlan zavarásával, továbbá ha ahhoz az ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője hozzájárul. A hozzájárulás tényét a vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzési jegyzőkönyv megnyitásakor, erre vonatkozó tartalmú nyilatkozat aláírásával igazolja.*** *A hozzájáruló nyilatkozatban az ellenőrzött lakossági vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzés lehetőségét időben és térben korlátozhatja, amelyet az ellenőrzést végző tűrni köteles. A hozzájáruló nyilatkozatban meghatározott időben és térben történő korlátozás a nyilatkozat aláírását követően nem módosítható.*

Ilyen külön hozzájárulás az űrlapon nincs. A fejrész szerint *„aláírásával igazolja, hogy munkatársunk kivizsgálás céljából megjelent önnél, számára a bejutást és a munka megkezdését lehetővé tette.”* Ez a nyilatkozat nem egyenlő a munkavégzéshez adott hozzájárulással.

*(6a) A fogyasztásmérő, a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát és az aktuális mérőállást az ellenőrzés alkalmával felvett jegyzőkönyv rögzíti.*

Ilyen adatot a kivizsgálási űrlap nem tartalmaz.

Megállapította tehát az eljáró tanács, hogy az elszámolás és a pótterhelés előzményeként történt kivizsgálás részben nem az arra vonatkozó, és a jelen döntésben hivatkozott jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően történt, részben pedig a vállalkozás semmivel nem igazolta a mérő hibájának tényét. Feltételezte a rendellenességet, de nem végzett vizsgálatot, és egy olyan hibára alapozza a pótterhelést, melyet a szabálytalanul felvett kivizsgálási űrlapon sem jelenített meg a szemlét végző munkatárs. Fentiek alapján pedig a pótterhelés sem lehet jogszerű.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „*A* *fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha*

*a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,*

*b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy*

*c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.”*

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „ *A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”*

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

„ *(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.*

*(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.*

*(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.”*

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint „*a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”*

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: „*Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.”*

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint *„ Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.”* Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2016. április 21.

**Dr. Noviczki Csilla**

**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó

2. Vállalkozás

3. Irattár