

A Budapesti Békéltető Testület

2/2019. számú ajánlása

a közüzemi mérőórák kezelése és hitelesítése kapcsán tanúsítandó

körütekintő fogyasztói magatartásról

- 1. Csak a jogszabályok által előírt megfelelő hitelességű mérőórák szolgálhatnak a számlázás alapjául, így gondoskodni kell a lejárt hitelességű mérőórák időben történő cseréjéről.** Ha a fogyasztásmérő nem mér, hibásan mér vagy a hitelesítési ideje lejárt, az azon mért adatok nem képezhetik számlázás alapját!
- 2. A mérőórák állagmegóváásáért a fogyasztó felelős. Ennek elmulasztása komoly kötbérfizetési kötelezettséggel járhat.** Így ne mulasszák el a fogyasztók a mérőórák állapotát, működését, mérőállását időközönként ellenőrizni! **Ha az óra sérült vagy úgy látják, hogy az hibásan mér, haladéktalanul jelentsék be** ezt a közüzemi szolgáltatónál! A fogyasztók joga egyúttal az is, hogy **kérjék a mérőóra hitelességi vizsgálatát!**
- 3. Figyeljenek arra a fogyasztók, hogy a lejárt hitelességű mellékvízórák cseréjét nekik maguknak kell saját költségükön megrendelniük, a többi mérőóra esetén a szolgáltatók automatikusan és díjmentesen végzik ezt el.**
- 4. A szolgáltatók előre tájékoztatják a fogyasztókat a mérőórák cseréjének szükségességéről. Figyeljenek ezen tájékoztatásokra a fogyasztók, és biztosítsák a mérőórákhoz való hozzáférhetőséget, hiszen végső esetben akár bírósági nemperes eljárásban is kötelezhetik a fogyasztókat arra, hogy a munkálatok elvégzését biztosítsák.**
- 5. Mivel egyre több a visszaélés, előfordul, hogy egyesek a szolgáltató munkatársainak adják ki magukat, a fogyasztók mindig kérjék el az ellenőrzést végző személy fényképes igazolványát, mielőtt a lakásba beengedik őt!**
- 6. A lakás-mellékvízmérő(k) cseréjénél és üzembe helyezésénél a felhasználónak vagy meghatalmazottjának jelen kell lennie, a szükséges dokumentumot ugyanis csak ők írhatják alá.**
- 7. A mérőcsere során készült jegyzőkönyvet, egyéb dokumentumot aláírás előtt mindenképpen olvassák át a fogyasztók, ellenőrizzék rajta a leszerelt mérőn rögzített óraállást.**
- 8. Amennyiben a mérőcsere során bármilyen sérülés, külsérelmi nyom tapasztalható a mérőn, azt szükséges rögzíteni a jegyzőkönyvben. Fontos, hogy a fogyasztóknak a cserével kapcsolatos bármely észrevételüket jogukban áll feltüntetni a jegyzőkönyvben. Így tudniillik a fogyasztók könnyebben, sikeresebben érvényesíthetik jogaikat.**
- 9. A mérőóra esetleges sérülése esetén a külsérelmi nyomról is okvetlenül készítsenek fényképfelvételt a megfelelő bizonyítás érdekében.**

10. Órizzenek meg minden papírt a fogyasztók - már az elejétől kezdve -, ami a mérővel kapcsolatos! Ez később fontos bizonyíték a kezükben.

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és a vállalkozások közötti gyakori és jelentős problémákkal kapcsolatos információkat közlésezi, és ezek mellé ajánlásokat tesz arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el, vagy oldhatóak meg anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

A közüzemi szolgáltatások alapvető fogyasztói szükségleteket elégítenek ki, az ezen ügyekkel kapcsolatos jogviták a fogyasztók széles körét érintik, hiszen valamilyen formában minden háztartás érintett, erre tekintettel az elvárható, körültekintő fogyasztói magatartás kialakítása alapvető fontosságú e körben. Földgáz-, villamos energia- és víziközmű-szolgáltatást szinte mindenki igénybe vesz, mégis sok fogyasztó nincs tisztában az ebből fakadó kötelezettségeivel. Ez pedig később könnyen vitára adhat okot a szolgáltatóval, még akár úgyis, ha a fogyasztó a legnagyobb jóindulattal jár el. Ezért is került sor már több közüzemi tárgyú ajánlás megfogalmazására az elmúlt időszakban is.

I. A Testülethez érkező kérelmekből megállapítható, hogy a közüzemi szolgáltatások vonatkozásában sokszor az is probléma forrása, hogy a fogyasztást mérő órák kinek a tulajdonában vannak, kinek a feladata az állagmegóvás, mikor kell cserélni ezeket az órákat, a csere költsége kit terhel, be kell-e engedni a szolgáltató munkatársait a lakásba, mikor hitelesek az órák.

Fontos alapelv minden mérőórával mért szolgáltatás esetében, hogy joghatással járó mérést - ami a számlázás alapjául szolgál - kizárólag hiteles mérőeszközzel lehet végezni. Ezt a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. számú törvény írja elő, és így jelenik meg valamennyi ágazati jogszabályban is.

Ezen kívül a fogyasztók állagmegóvással kapcsolatos kötelezettségét is valamennyi ágazati jogszabály előírja.

Mérésügyről szóló 1991. évi XLV. számú törvény:

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

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

(3) Hiteles az a mérőeszköz

a) amelyet a mérésügyi szerv hitelesített,

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

Azt, hogy a mérőóra valóban átesett a hitelesítésen, a fogyasztók is tudják ellenőrizni, ugyanis a jogszabály szerint a hitelesítés tényét a mérőeszközön elhelyezett törvényes tanúsító jel és/vagy hitelesítési bizonyítvány tanúsítja.

A jogszabály azt is meghatározza, hogy adott mérőeszköz milyen mérési tartományban kell, hogy megfelelően mérjen. Majd a hitelesítést követően a hitelesített mérőeszközt - az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy annak nincs a mérési eredményt befolyásoló hibája. Ezt a vélelmet kizárólag szakértői vizsgálattal lehet megdönteni, tehát sajnos az, hogy az elmúlt időszakban lényegesen kevesebbet mért a mérő, majd jelentkezett egy nagyobb fogyasztás, amivel a fogyasztó nem ért egyet, nem elég.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény

99. § (1) A rendszerüzemeltetők biztosítják a felhasználó földgáz fogyasztásának elszámolásához a mérésügyi jogszabályok szerinti minőségi és mennyiségi adatokat.

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény

41. § (1) A hálózati engedélyesek kötelesek gondoskodni a felhasználók és az erőművek átviteli vagy elosztó hálózathoz történő csatlakozásához - azon belül a méréshez - szükséges, az üzemi és az elosztói szabályzatokban meghatározott csatlakozó-, kapcsoló- és átalakítóberendezés, valamint az elszámolási mérésre alkalmas mérőberendezés felszereléséről, hitelesítéséről és karbantartásáról, kivéve a felhasználó tulajdonában álló kapcsolóberendezés beépített elemeit.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény

52. § (1) Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul.

(2) A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteiként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználó fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak.

(2a) Az (1) és (2) bekezdéstől eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha

a) valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és

b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztés vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

II. A különböző közüzemi szolgáltatások esetében eltér a szabályozás abban a körben, hogy kinek a költségére kell elvégezni a mérőórák cseréjét. Legtöbb esetben ez a szolgáltató feladata a saját költségén, és a fogyasztónak csak annyi a dolga, hogy a szolgáltató munkatársai részére lehetővé tegye az ingatlanba való bejutást, a mérő megközelítését, azonban van ez alól kivétel is.

A gázórák és a villanyórák a közszolgáltatók tulajdonában állnak, a hitelességi idejük lejáratakor a szolgáltatók így azokat a saját költségükön kötelesek kicserélni.

A vízórák esetében a főmérők szintén a közszolgáltatók tulajdonában állnak, azonban a mellékmérők már a fogyasztók tulajdonában vannak, így a mellékvízmérők hitelesítéséről, illetve cseréjéről saját költségükön kötelesek gondoskodni!

Azért van ennek kiemelt jelentősége, mert rengeteg utánajárással, bosszúsággal jár, ha erről a fogyasztó nem gondoskodik időben. A vonatkozó kormányrendelet előírásai szerint ugyanis amennyiben a mérő hitelessége lejárt és a mérőcseréről a mellékmérő tulajdonosa nem gondoskodott időben, a mellékszolgáltatási szerződés, amely a számlázás alapjául szolgál, megszűnik. Ebben az esetben el kell végeztetni a lejárt hitelességű mellékmérők cseréjét és hitelesíttetését, és kérni kell a lakás-mellékvízmérők újbóli számlázásba vételét a mellékszolgáltatási szerződés ismételt megkötésével.

A mellékszolgáltatási szerződés újraindításának előfeltételei pedig:

-A főmérős felhasználónak (pl. társasház) rendelkeznie kell aláírt szolgáltatási szerződéssel.

-A bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek, és a szerződni kívánó mellékmérős vízhasználónak lejárt határidejű számlatartozása a szolgáltató felé nem lehet. Amennyiben a számla bemutatását, a díjak beszedését és nyilvántartását a szolgáltató megbízottja végzi az érintett felhasználó esetében, úgy a vízdíjszámlát vagy a nullás igazolást a megbízott adja ki, melyet a szerződéskötéssel egyidejűleg kell becsatolni.

-A bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint az ingatlantulajdonos hozzájárulása, melyet a mellékszolgáltatási szerződés nyomtatvány kitöltésével és aláírásával adhat meg. Megbízott képvisellel nem rendelkező, felhasználói közösség által tulajdonolt ingatlan esetében, 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatának bemutatása, és az azokon szereplő tulajdonosok írásbeli hozzájárulása szükséges.

III. Amennyiben a gázóra vagy a villanyóra hitelességi ideje lejárt, és emiatt kerül sor a cserére, nem állíthatnak be csak úgy a fogyasztó otthonába bizonytalan időpontban a cserét elvégezni. Mindkettő esetében előzetes írásbeli értesítést kell kapniuk a fogyasztóknak a munkavégzés tervezett idejéről. A fogyasztónak jogában áll az ajánlott időpontot visszautasítani, ha az számára nem megfelelő, és ekkor a gáz- vagy villamos energia szolgáltatónak egyeztetnie kell egy másik időpontot a fogyasztóval. A fogyasztónak viszont kötelezettsége biztosítani, hogy a szolgáltató munkatársai a munkát elvégezhessék, akár az ajánlott időpontban, akár, ha az nem volt jó, a későbbi, egyeztetett időpontban.

Ne feledkezzenek el arról sem a fogyasztók, hogy kötelességük beengedni a szolgáltató munkatársait az ingatlanba. A mérőcserére, ahogy egyébként az ellenőrzésre is, csak munkanapokon van mód, reggel 8 és este 20 óra között.

Fontos tudni, hogy ha a lakásba való bejutást nem biztosítják a fogyasztók – kétszeri írásbeli, eredménytelen felszólítást követően – akár a szolgáltató gyorsított bírósági eljárást, úgynevezett nemperes eljárást is igénybe vehet a lakásba való bejutás érdekében, és azt jogi úton is kikényszerítheti.

A lakás-mellékvízmérő(k) cseréjénél és üzembe helyezésénél többletfeltétel az, hogy a felhasználónak vagy meghatalmazottjának jelen kell lennie. Erre azért van szükség, mert a cserére, üzembe helyezésre vonatkozó dokumentumot csak ők írhatják alá.

Sajnálatos módon, ahogy a különböző trükkös csalások elterjedtek, itt is fel kell hívni a fogyasztók figyelmét, hogy legelőször is érdemes meggyőződni arról, hogy a lakásnál megjelenő illető valóban az-e, akinek mondja magát. Több olyan esettel találkozni ugyanis,

hogy „áellenőrök” kérnek bebocsátást a fogyasztóhoz, akár azzal a titkolt céllal, hogy vagyontárgyait eltulajdonítsák. Aki a szolgáltató munkatársa, az igazolni fogja magát, és csak ezt követően kezdi meg a mérőóra cseréjét.

IV. A mérőóra cseréjekor is fontos szempont, ugyanúgy, ahogy a mérőóra ellenőrzésekor, hogy a fogyasztó vagy képviselője a csere teljes időtartama alatt tartózkodjon a helyszínen. A mérőóra cseréjekor is készül jegyzőkönyv/munkalap vagy egyéb elnevezésű dokumentum, amin rögzíteni kell a leszerelt mérő óraállását. Ne írják alá ezt a dokumentumot a fogyasztók anélkül, hogy elolvassák azt, és ellenőriznék az abban foglaltakat.

Ez azért különösen fontos, mert a legtöbb esetben nem kerül sor a mérő ismételt hitelesítésére, hanem megsemmisítik azt a szolgáltatók. Így utólag már nem lehet ellenőrizni, hogy valóban a leszerelt mérőn szereplő megfelelő óraállítás került rögzítésre. Érdemes tehát fényképfelvételt is készíteni a mérőről a leszerelést megelőzően, elkerülendő az ennek hiányából fakadó problémákat.

A mérőcserekor készült jegyzőkönyvben a fogyasztók rögzíthetik az eljárással összefüggő észrevételeiket, sőt fontos, hogy ezt meg is tegyék, hiszen utóbb nehéz bizonyítani, hogy ők már a helyszínen kifogásokat emeltek. Ennek akkor van igazán nagy jelentősége, ha a szolgáltató munkatársai esetleg sérüléseket találnak a mérőn és felmerül a szabálytalan vételezés lehetősége. Sok esetben ugyanis a szabálytalan vételezéssel összefüggő ügyekben, ha elmaradt a fogyasztó írásos észrevétele, és csupán a kérelmező aláírása szerepel a jegyzőkönyvben, a szolgáltató éppen arra hivatkozik, hogy korábban a fogyasztó nem kifogásolta a szabálytalan vételezés tényét.

V. A fogyasztók állagmegóvása körében kiemelendő, hogy sok esetben nincsenek tisztában a fogyasztók ezen kötelezettségükkel. Ennek pedig azért van nagyon nagy jelentősége, mert adott esetben a szabálytalan vételezés már azzal is megvalósulhat, ha a mérőóra megsérül, vagy a plomba hiányzik. Ezért érdemes bizonyos időközönként ellenőrizni a mérőt, és ha bármilyen rendellenességre utaló jelet, hibát tapasztal a fogyasztó, azt azonnal jelentse be a szolgáltatónak.

A szolgáltatónak tizenöt napon belül ellenőriznie kell a gázmérőóra működését (ha villanyóráról van szó, három munkanapon belül), sőt azt cserélni kell, ha a hiba bebizonyosodott, vagy maga a mérés lép át bizonyos hibahatárt. A csere ekkor díjmentes, ellenkező esetben viszont a fogyasztónak ki kell fizetni a bevizsgálás díját (amennyiben a mérő nem volt hibás). Külön a földgáz szolgáltatásoknál érvényes szabály, hogy ha azért volt szükség a gázmérőóra kicserélésére, mert arra a fogyasztó nem vigyázott, ebben az esetben is a fogyasztó állja a csere költségeit.

Természetesen itt is előfordulnak kivételek, hiszen egy társasház folyosóján lévő mérőóra nincs a fogyasztó kizárólagos őrizedében. Ilyenkor nem lehet hivatkozni a fogyasztó mérőórával összefüggő állagmegóvási kötelezettségére. Ennek ellenére a panaszok alapján mégis többször előfordult, hogy a szolgáltatók a fenti kivételbe ütközően értelmezték a fogyasztó objektív állagmegóvási kötelezettségét és a mérőóra épségének megőrzésére vonatkozó előírásra hivatkozva követeltek kötbért. Azonban csak akkor értelmezhető a fogyasztó objektív állagmegóvási kötelezettségére történő hivatkozás, ha a mérőóra a fogyasztó lakásában, vagy kizárólag a fogyasztó által hozzáférhető más, zárt helyen került elhelyezésre. Ilyen esetekben ugyanis nyilvánvaló, hogy csak a fogyasztó vagy a lakást

használó más személy férhet a mérőhöz, tehát a fogyasztó felelőssége a mérő megrongálása esetén megállapítható.

VI. Sok fogyasztói kérelem érkezik a Testülethez a mérőórák meghibásodásával, megsérülésével, megrongálódásával kapcsolatos jogviták rendezése érdekében is. Ezekben az esetekben a szolgáltatók a mérőóra meghibásodása esetén a hibás méréssel érintett időszakra vonatkozóan a jogszabályban előírt módon számítják ki a fogyasztás mennyiségét. Szabálytalan vételezés bizonyítottsága esetén a jogszabályban meghatározott mértékű kötbért is kiszabhatnak a szolgáltatók a fogyasztókra.

A mérőóra meghibásodása vagy hitelesítési idejének lejárta esetén annak adatai nem képezhetik számlázás alapját, még akkor sem, ha a fogyasztó szerint ugyanannyit mért az óra, mint a korábbi időszakban. Ilyen esetekben a szolgáltatók a számlázás alapjául szolgáló fogyasztást a jogszabályokban és az üzletszabályzatukban meghatározott, egyéb módon számítják. Így például az új mérőn mért 120 napból számítanak átlagfogyasztást a hibás méréssel érintett időszakra.

Ez történt abban az esetben is, amikor a fogyasztó megvásárolt egy ingatlant, de a villanyórát nem sikerült átíratni az eladó nevére, annak ellenére, hogy azt mind az eladó mind a vevő több alkalommal megpróbálta. A Testület előtti eljárásban sikerült kideríteni, hogy a mérőóra nem került egyáltalán rögzítésre a szolgáltató rendszerében, így nem is tudtak semmilyen folyamatot indítani, akár az ellenőrzésre, akár az átíratásra vonatkozóan. Az eljárás eredményeként a szolgáltató leszerelte a korábbi mérőt, és újat szerelt fel, melyre meg tudta kötni a szerződést a fogyasztó. A leszerelt mérő azonban már rég nem volt hiteles, így az alapján nem lehetett számlázni. Azt a fogyasztó sem vitatta, hogy az áramot használta, így a megoldás a fentebb írt módszer, miszerint az új hiteles mérőn mért fogyasztás átlaga alapján kerül sor az elmúlt időszak számlázására.

VII. A mérőórák hitelességének lejáratási idejét a számlákon is tudják a fogyasztók ellenőrizni, a vízmérők esetében külön fel is hívják a figyelmüket a mellékmérő cseréjének időszakszerűségére a szolgáltatók.

Minden mérőórán szerepel a gyártás, vagy a hitelesítés ideje, így a fogyasztók ezeket megtekintve is nyomon tudják követni, hogy melyik évben esedékes a csere.

A vízmérő hitelességét két helyen is ellenőrizhetik. Az egyik az ólomplombán feltüntetett utolsó hitelesítés dátuma, ha a szerkezetet pedig 2016 októbertől után szerelték fel, akkor már az óralapon is láthatják az év utolsó két számjegyét (például M16 = 2016).

Gázmérő és villanyóra esetében a készüléken tüntetik fel a gyártási és hitelesítési számot, ez alapján tudnak számolni, hogy pontosan melyik évben fog lejárni az óra élettartama.

VIII. Mit, mikor kell cserélni?

A jogszabályok a különböző mérőeszközök hitelesítési idejét eltérően határozzák meg. Ennek megfelelően:

- Gázóra: Az óránkénti hat köbméter és annál kisebb teljesítményű gázmérők esetén a hitelesítési csere 10 évente esedékes, az óránként hat köbméternél nagyobb teljesítményű eszközöknél pedig 5 évente.

- Vízára: a főmérő hitelességi idejét 8 évben, a mellékmérőét 8 évben határozza meg a jogszabály.

- Villanyóra: A gázórához hasonlóan itt is 10 év a hitelességi idő.

A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja a fogyasztóknak, hogy a 2/2019. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el, hiszen így a komoly összegű szankcióktól és rengeteg bosszúságtól óvhatják meg magukat a fogyasztók.

Budapest, 2019. június 3.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület