

Ügyiratszám: FVFO/2814-93/2023
Ügyintéző: dr. Fekete Szilárd
Telefon: +36 1 459 7686
E-mail: fef.viz@mekh.hu

Határozat száma: H 5581/2023

Tárgy: Felhasználói Elégedettségi Felmérés végzésére kötelezés

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., a továbbiakban: **Hivatal**) a Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság víziközmű-szolgáltatóra (székhely: 1138 Budapest, Váci út 182., a továbbiakban: **Szolgáltató**) vonatkozóan a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: **Vksztv.**) 5. § (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, a Szolgáltató tevékenységének hatósági felügyelete keretében, a felhasználói érdekek védelmében, a felhasználói elégedettségi szint, valamint a Szolgáltatóval szembeni elvárás és az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőinek felmérése, továbbá a szolgáltatások színvonalának ellenőrzése érdekében meghozta a következő

HATÁROZATOT.

- 1) A Hivatal kötelezi a Szolgáltatót arra, hogy a 2024. évtől kezdődően – a jelen határozatban (a továbbiakban: **Határozat**) és mellékletében foglalt rendelkezések szerint – két évente mérje, illetve független közvélemény-kutató szervezettel mértesse fel a közszolgáltatási szerződések alapján vételező lakossági felhasználók víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos elégedettségét (a továbbiakban: **Felhasználói Elégedettségi Felmérés, FEF**).
- 2) A FEF-et a Határozat Mellékletét képező FEF Szabályzat (a továbbiakban: **FEF Szabályzat**) alapján, a Hivatal által az adott évi felmérést megelőzően kiadott Ütemtervnek megfelelően kell végrehajtani.
- 3) A Hivatal kötelezi a Szolgáltatót arra, hogy a FEF Szabályzatnak megfelelően végrehajtott FEF eredményeként előállt adatbázisokat a FEF Szabályzatban meghatározott tartalommal, az Ütemtervben meghatározott időpontokban adja át a Hivatal számára.
- 4) A Szolgáltató a Hivatallal a FEF Szabályzat III.3. pontjának megfelelően köteles kapcsolatot tartani.

Tiszta energia, fenntartható környezet

- 5) 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 haladéktalanul jelezzon a Hivatal részére minden olyan akadályt, amely a FEF Szabályzatban meghatározott valamely tevékenység határidőben történő végrehajtását akadályozza vagy késlelteti.
- 6) A Hivatal kötelezi a Szolgáltatót arra, hogy változás esetén 8 napon belül tájékoztassa a Hivatalt a FEF lebonyolítása során kapcsolatot tartó új személyről és elérhetőségeiről.
- 7) Jelen határozat 2024. január 1-től határozatlan ideig érvényes.
- 8) A Hivatal által korábban kiadott, „Felhasználói Elégedettségi Felmérés végzésére kötelezés” tárgyú, FVFO_2018/1057-23 számú határozat 2024. január 1-jével érvényét veszti.

A határozat ellen közigazgatási per indítható a határozat közlésétől (átvételétől) számított 30 (harminc) napon belül. A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszéknek címezve a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz kell benyújtani az elektronikus ügyintézés szabályainak megfelelő úrlapon keresztül, amely a következő helyen érhető el:

https://magyarorszag.hu/szuf_ugyleiras?id=d50be8b3-ae75-446e-8f51-aae40fea393b

A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A Fővárosi Törvényszék előtti perben kötelező a jogi képviselet. A Fővárosi Törvényszék a keresetet tárgyaláson kívül bírálja el, tárgyalás tartása a keresetlevélben kérhető. A közigazgatási per illetéke 30.000,- Ft, amelynek előzetes megfizetése alól mentesülnek a felek.

Az eljárás során eljárási költség nem került megállapításra, mivel az eljárás hivatalból indult. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

A Hivatal intézkedik a határozat Hivatal honlapján történő közzétételéről.

INDOKOLÁS

A Hivatal a Vksztv. 5. § (2) bekezdésében foglalt hatáskörében eljárva, a Szolgáltató tevékenységének hatósági felügyelete keretében, a fogyasztói érdekek védelmében, a felhasználói elégedettségi szint, valamint a Szolgáltatóval szembeni elvárás, és az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőinek felmérése, továbbá a szolgáltatások színvonalának ellenőrzése érdekében a követelményeket a rendelkező részben foglaltak szerint állapította meg.

A felhasználók elégedettségének felmérése a Vksztv. 5. § (2) bekezdése alapján a Hivatal jogszabályban foglalt kötelezettsége. A Hivatal ezen kötelezettség teljesítése érdekében dolgozta ki a FEF koncepcióját, amely alapján negyvenegy víziközmű-szolgáltató részére a 2018. évben kiadta a FEF végzésére kötelező határozatait. E határozatok útján vonta be a Hivatal a víziközmű-szolgáltatókat a FEF elvégzésébe.

Az eddig lezajlott FEF-ek végrehajtásával szerzett tapasztalatok alapján a Hivatal indokoltnak látta, hogy 2023-ban új, módosított tartalmú határozatokat adjon ki a FEF-ben résztvevő harminchat víziközmű-szolgáltató részére. Emellett a Hivatal megújítja a FEF határozatrendszerét azáltal, hogy a FEF Határozatnak a továbbiakban csak egy melléklete lesz, a FEF Szabályzat, és minden korábbi határozati melléklet ezentúl a FEF Szabályzat melléklete lesz.

A Hivatal a FEF megújításának előkészítése során kialakított, módosított FEF Szabályzati koncepció kapcsán a víziközmű-szolgáltatókat a lényegi változást jelentő témákban kérte fel nyilatkozattételre, melyek alapján a Hivatal az alábbi változások FEF Szabályzatban történő megvalósítása mellett döntött:

1) A Fejlődési Terv benyújtására és a szolgáltatásminőségi fejlesztési tervek végrehajtására vonatkozó hivatali koncepció lényegi eleme a Fejlődési Terv tartalmi követelményeinek meghatározása volt, melynek részét képezte a megvalósítási ütemterv is, valamint időközi megvalósítási beszámolók előírása.

A Szolgáltatók ennek kapcsán előadták, hogy a Fejlődési Terv tartalmi követelményének előírásait szívesen fogadják, mivel azok útmutatót, irányt adhatnak annak összeállítása tekintetében. Az ütemterv és a köztes beszámolók készítése azonban problémákat okozhat, mivel a kitűzött célok megvalósulása akár több éves időtávlatot is igényelhet. Emellett a tervek megvalósulása sok esetben a Szolgáltatótól kívülről feltételek teljesülésének függvénye.

A szolgáltatói válaszok értékelését követően a Hivatal úgy döntött, hogy a jelen határozat Mellékletét képező FEF Szabályzat tartalmazni fogja a Fejlődési Tervvel kapcsolatos tartalmi követelményeket, amelynek része lesz a megvalósítási ütemterv is. Az ütemterv végrehajtásáról, és végre nem hajtása esetében a végrehajtást akadályozó okokról, körülményekről pedig a két év múlva következő FEF végrehajtását követően készítendő Fejlődési Tervben kell beszámolniuk a Szolgáltatóknak.

2) A Hivatal a Kiegészítő Felméréshez és az Azonnali Felméréshez kapcsolódóan meg kívánja határozni az ügyfélkapcsolatok során követendő azon minimál szabályokat, amelyek biztosíthatják a felhasználók tisztességes tájékoztatás mellett, diszkriminációmentes bevonását a FEF végrehajtásába, és a szolgáltatói minimális adatszolgáltatási követelmény teljesíthetőségét.

A Szolgáltatók véleménye szerint szükséges a felhasználók FEF-ben való részvételének növelése, az azt elősegítő kommunikációs lehetőségek használata, amely motiváló erővel bírhat a felhasználók részére. Hasznosnak látják az olyan technikák összeállítását, melyek segítik a Szolgáltatók munkatársait a felhasználói részvétel fokozásában. A felhasználói részvétel önkéntességéből következően ugyanakkor nem garantálható valamennyi lehetséges felhasználó bevonása a FEF-be.

A Hivatal célszerűnek tartotta a FEF elmúlt 5 évi végrehajtása során összegyűlt tapasztalatok alapján bizonyos minimális magatartási szabályok FEF Szabályzatban történő szerepeltetését, amelyek elősegíthetik a hatékony, nagyobb arányú felhasználói részvétel megvalósulását. A Kiegészítő Felmérés végrehajtásához szükséges felhasználószám arányos minimum elemszám meghatározását a Hivatal kutatásszakmai okok miatt szükségesnek tartotta, mivel csak így biztosítható az egész ország felhasználóinak véleményét hűen tükröző felmérés megvalósítása.

3) A Hivatal a fentiek mellett technikai jellegű módosításokat is szükségesnek tartott, mely szerint a FEF adatszolgáltatások esetében az iFORM nyomtatványok használatának előírására, továbbá az Alapfelmérés és a Kiegészítő Felmérés adatkezelési szabályainak technikai pontosítására került sor.

A Hivatal eleget tett továbbá a Szolgáltatók szakmai egyeztetésre vonatkozó kérésének, melynek megfelelően a Szolgáltatókat képviselő MaVíz Magyar Víziközmű Szövetség (a továbbiakban: MaVíz) képviselőivel 2023. november 9.-én egyeztetést tartott, ahol ismertette az új FEF Szabályzattal kapcsolatos szakmai kérdéseket.

A fentiek értelmében a rendelkező részben a Hivatal meghatározta a FEF végrehajtásának módosított formáját. A FEF-et a Szolgáltatóknak a 2024. évtől kezdődően továbbra is két évente kell végeznie a FEF Szabályzat, valamint a FEF Szabályzat III.5. pontjában foglaltaknak megfelelően a Hivatal által kiadott FEF Ütemterv alapján.

A Hivatal meghatározta továbbá a FEF kapcsolattartás módját is. A Szolgáltató a FEF Szabályzatban meghatározott elektronikus adatszolgáltatáshoz szükséges iForm nyomtatványokat a Hivatal honlapján és a Személyre Szabott Ügyintézési Felületen (SZÜF) érheti el. A Hivatal honlapján a nyomtatványok a www.mekh.hu címen, a Dokumentumtár/Elektronikus Űrlapok SZÜF menüpontban, a SZÜF-ön pedig a <https://magyarorszag.hu> címen érhetők el.

A Hivatal jelen határozatát Vksztv. 5. § (2) bekezdésében foglalt hatáskörében eljárva, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: **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. § 17. a) pontja alapján a Hivatal elektronikus ügyintézését biztosító szervnek minősül. Az Eüsztv. 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.

Az Ákr. 116. § (4) bekezdés a) pontja a Hivatal döntésével szemben kizárja a fellebbezést. Az Ákr. 112. §-a és a 114. § (1) bekezdése a jelen döntés ellen közigazgatási per indítását teszi lehetővé. A tárgyalás tartására és az eljáró bíróságra, a kötelező jogi képviseletre vonatkozó tájékoztatást a Hivatal az Ákr. 81. § (1) bekezdése és a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 77. § (1)-(2) bekezdése, a Kp. 12. § (1) bekezdése, a 13. § (3) bekezdés a) pont aa) alpontja és a 27. § (1) bekezdés b) pontja alapján adta meg.

A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetékének mértékét és a tárgyi illetékfeljegyzési jogot az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdés h) pontja biztosítja. A keresetlevél benyújtásához szükséges űrlap alkalmazásával kapcsolatos tájékoztatás az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 17. § (1) bekezdésén, valamint a Kp. 48. § (1) bekezdés l) pontján alapul.

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

Az Ákr. 82. § (1) bekezdése értelmében a határozat véglegessége a döntés közlésével áll be.

A Hivatal jelen határozatát a Vksztv. 5. § (2) bekezdésében foglalt hatáskörében eljárva hozta meg. A Hivatal véglegessé vált határozatát a Vksztv. 7. § (3) bekezdése alapján a honlapján közzéteszi.

Budapest, elektronikus bélyegző szerint

dr. Juhász Edit
elnök

Melléklet: FEF Szabályzat

Kapják:

1. Szolgáltató
2. Hivatal, irattár

(elektronikus úton)
1 példány