



Ügyiratszám: FVFO_2018/1057-23
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 Fővárosi Vízművek Zrt. víziközmű-szolgáltatóra (székhely: 1134 Budapest, Váci út 23-27.1134 Budapest, Váci út 23-27.; 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.

- 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.
- 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.

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

| | | |
|---|---|------------------------|
| MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ÜGYSZÁM: FVFO_2018/1057-23 | FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS BEVEZETÉSE | FŐVÁROSI VÍZMŰVEK 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.

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 érdekképviseleti 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_2018/1057-23 | FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS BEVEZETÉSE | FŐVÁROSI VÍZMŰVEK 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.

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 közzétételét 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)