

A MAGYAR KÖZTÁRSASÁG NEVÉBEN!

A Fővárosi Ítéltábla a Szecskay Ügyvédi Iroda, ügyintéző: dr. Grósz Katalin ügyvéd által képviselt felperesnek a Hernádi és Kovács Ügyvédi Iroda, ügyintéző: dr. Hernádi Eleonóra ügyvéd által képviselt Magyar Energia Hivatal (1087 Budapest Köztársaság tér 7., Hiv.szám: ...) alperes ellen energiaügyben hozott közigazgatási határozat felülvizsgálata iránt indult perében a Fővárosi Bíróság 2007. évi szeptember hó 26. napján kelt 4.K.30.030/2007/11. számú ítélete ellen a felperes által 12. sorszám alatt előterjesztett fellebbezés folytán az alulírott helyen 2008. évi június hó 25. napján megtartott nyilvános tárgyalás alapján meghozta a következő

í t é l e t e t:

A Fővárosi Ítéltábla az elsőfokú bíróság ítéletének fellebbezéssel nem támadott rendelkezését nem érinti, fellebbezéssel támadott rendelkezéseit helybenhagyja.

Kötelezi a felperest, hogy 15 napon belül fizessen meg az alperesnek 15.000 (azaz tizenötezer) forint másodfokú perköltséget, valamint az államnak - az illetékügyekben eljáró hatóság külön felhívására - 24.000 (azaz huszonnégyezer) forint fellebbezési illetéket.

Ez ellen az ítélet ellen további fellebbezésnek nincs helye.

Indokolás

Az alperes a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény (a továbbiakban: Vet.) 10.§-ának i) pontja alapján eljárva 2003. évi január hó 1. napjával kiadta az elosztói engedélyesi tevékenységre vonatkozóan az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalát és minimális minőségi követelményeit megállapító 89/2003. számú határozatát, majd a beérkezett panaszok, a nemzetközi, ezen belül is az európai szabályozó hatóságok tapasztalatai alapján értékelte annak teljesülését. Az alperes a ... számú határozatát 2003. február 5. napján (a ... számú határozattal) és 2003. évi december hó 30. napján (a ... számú határozattal) módosította.

Az évenkénti értékelések alapján arra a következtetésre jutott az alperes, hogy a minőségi követelmények korszerűsítése, és az európai országok színvonalához közelítése indokolt. Az elvárt színvonal alakulásának megítéléséhez célkitűzésként jelent meg az engedélyes tevékenységének felügyeletéhez szükséges új minőségi mutatók bevezetése, az új jelentési rendszer létrehozása, a számítások meghatározása, a jelentett adatok megbízhatóságának előírása.

Ennek keretében 2006. évi szeptember hó 27. napján az engedélyesek, a fogyasztói oldal képviselői, az érintett önkormányzatok, államigazgatási szervek és az alperes szakértő képviselői egyeztetést folytattak le az ügyfélszolgálati irodák bezárása, a személyes ügyfélkapcsolatok alakítása tárgyában.

Ezt követően az alperes a 2006. évi november hó 27. napján kiadott ... számú határozatával 2007. évi január hó 1. napjával az A. melléklet szerint állapította meg az elosztói engedélyesi tevékenységre vonatkozóan az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalát és minimális követelményeit. Előírta, hogy a teljesítésről a B. melléklet szerinti számítások alapján éves jelentést kell leadni a következő év márciusáig, mely jelentés adatai megbízhatóságának garanciális szabályait a C. mellékletben írta elő. Rögzítette, hogy a B. melléklet szerinti jelentéseket évente ellenőrzi. Egyidejűleg rendelkezett arról, hogy a ... számú határozatának A. melléklete 3.2. pont szerinti B)13, B)14 és 3.6. pont szerinti B)10, B)11, B)12 jelű színvonal mutatói és az ezekkel kapcsolatos, B és C mellékletben található előírások, valamint a ... számú, és a ... számú határozatok teljes egészében érvényüket veszítik. A változtatás lényege az volt, hogy a korábbi mutató számok helyett belépő új mutatók (ÜK.1.-4.) a szükséges hálózati beavatkozás komplexitására figyelemmel kerültek kialakításra a korábbi fogyasztó típusú elhatárolás helyett. A Call Center szolgáltatás színvonalmutatójánál egy három jellemzőből álló rendszer került bevezetésre (ÜK 5.), és a korábbi éves értékelést a negyedéves váltotta fel. Az adatszolgáltatás formája is összetettebb lett. A jogos fogyasztói panaszok esetében egységes elvárásokat (ÜK.6.) alakított ki az alperes, és új elemként jelentkezett a reklamációk és panaszok elintézésének mutatója (ÜK.7.), míg a személyes kapcsolattartásnál új mutatókat és új jelentéstételi követelményeket (SZK1.-4.) alakított ki, információt adva ezen fogyasztói

kommunikációs formáról. Az ügyfélszolgálati irodák hiánya miatti fogyasztói csoportok érdekeit védő normatív előírások (SzN.1.-4.), illetve a számlázási minőségmutatók (SzM.1.-6.) szintén új elemként kerültek beemelésre. A határozattal jelentősen átalakult az anyagi ösztönző rendszer, mert a bírsággal szankcionált jellemzők száma kettővel bővült.

A felperes - 2007. évi április hó 18. napján megváltoztatott - keresetében a határozat hatályon kívül helyezését, illetőleg a határozat megváltoztatását kérte és a minőségi követelmények teljesítési határidejeként az ítélet jogerőre emelkedését követő 30. nap elfogadását, továbbá az ÜK.1. és ÜK.2. mutatók törlését. Harmadlagosan a határozat A. mellékletének 3.2. pontjából a Garantált Szolgáltatások rendszerén belül az írásbeli megkeresések megválaszolási határidejének elmulasztása miatti automatikus kötbérfizetés esetére vonatkozó szövegrész törlését. Kifogásolta, hogy az alperes a fogyasztói igénybejelentésre adott tájékoztatáshoz kapcsolódó mutatókat a Vet. végrehajtására kiadott 180/2002. (VIII.23.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) és annak 1/a. számú melléklete (a továbbiakban: VKSz.) intézkedési határidőre vonatkozó rendelkezései ellenére állapította meg, míg a Vhr. 1/b. számú melléklete (továbbiakban: VHSz) ellenére tett különbséget a lakossági és nem lakossági fogyasztók között. A Call Center színvonalmutatója kapcsán - a negyedéves adatszolgáltatásra figyelemmel - a követelményszint jelentős szigorodására utalt. Az ügyfélszolgálati irodákkal szemben felállított új követelmények kapcsán pedig azt kifogásolta, hogy azok azonnali hatállyal való teljesítése lehetetlen, így a szankció alkalmazása elkerülhetetlen. E körben részletesen bemutatta a szükséges lépéseket, azok időigényét és elfogadhatatlannak találta a biztosított határidőt. Külön kiemelte az ügyfélszolgálati irodák létesítésének és működésének költségvonzatát, a bankkártyával történő fizetés biztosításának nehézségeit. Véleménye az volt, hogy az előírtak teljesítése 5-6 hónap felkészüléssel jár. A törölni kért szövegrészt (A. melléklet 3.2. pont) értelmezhetetlennek tartotta, mivel az ÜK.4. mutatót az A. melléklet 3.5. pontja a bírságot számoló mutatók között nem sorolja fel. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás szabályairól szóló 2004. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ket.) 114.§-ába ütközőnek találta a 2003. évi határozatok módosítását, és állította, hogy a Ket. 72.§-ának (1) bekezdés e) pontja szerinti indokolási kötelezettségének sem tett eleget az alperes, mivel nem indokolta a változtatások elrendelését, így a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 339/B.§-a szerinti mérlegelési jogkörét sértve járt el. A Pp. 336/A.§-ának (2) bekezdése alapján utalt az alperesre háruló bizonyítási teherre.

Az alperes ellenkérelmében a kereset elutasítását kérte és vitatta az eljárási és anyagi jogszabályok megsértését. Kiemelte, hogy a bekövetkezett társadalmi változások, a leszűrt tapasztalatok az elégtelen és hiányos követelményrendszer korrekcióját tették indokolttá. Állította, hogy nem a korábbi határozatát módosította, hanem új határozatot hozott. A felperesi kifogások kapcsán hivatkozott a lefolytatott egyeztetésekre. A lakossági és nem lakossági bejelentésre vonatkozó jogszabályi határidőket továbbra is irányadónak tartotta, a határozatban foglaltakat az adatszolgáltatásra vonatkoztatta. Az ügyfélszolgálati irodák tekintetében a

fogyasztói érdekeknek és a legkisebb költség elvének az érvényre juttatására is utalt, kiemelve az egyedi eltérés, hosszabb teljesítési idő biztosításának lehetőségét.

Az elsőfokú bíróság az alperes ... számú határozatát a Pp. 339.§-ának (2) bekezdés q) pontja alapján megváltoztatta és az A. melléklet 3.2. pontjából az „Amennyiben az engedélyes Üzletszabályzatában vállalja..” kezdetű mondatot törölte, egyebekben a felperes keresetét elutasította. Elsődlegesen kiemelte, hogy a Vet. 10.§-ának i) pontja alapján eljáró alperes korábbi és jelen határozatában sem törekedett a minőségi követelmények végleges szabályozására, különös tekintettel az állandóan változó körülményekre. Az Energetikai Érdekegyeztető Tanács ülésén elhangzottakra - így a felperes egyetértő nyilatkozatára - utalással elfogadta a korszerűsítés szükségességét. Rögzítette, hogy az alperes új eljárás keretében hozott új határozatot, így a Ket. 114.§-a (1) bekezdésének megsértését nem állapította meg. Az alperes határozatát a Ket. 72.§-ában foglalt követelményeket kielégítőnek találta, mivel az kellő részletességgel tartalmazta a döntés alapjául szolgáló tényeket és bizonyítékokat, a mérlegelés szempontjait, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket. A határozatról és mellékleteiről megállapította, hogy általánosságban és részletesen is alátámasztották a változtatás indokait, így alperes a mérlegelési jogkörét jogszerűen gyakorolta. Az igénybejelentések elintézésével kapcsolatos mutatók esetén a tájékoztatás és adatszolgáltatás különbözőségére utalt, és megállapította, hogy az ÜK.1. és az ÜK.2. mutató nem sérti a jogszabályi előírásokat. A Call Center szolgáltatáshoz és az ügyfélszolgálati irodákhoz kapcsolódó változtatás tekintetében kiemelte, hogy a felperes jogszabálysértésre nem hivatkozott. Az A. melléklet 3.2. pontját részben arra figyelemmel törölte, hogy az alperes a felperes állítását nem vitatta.

A felperes fellebbezésében az ítélet megváltoztatását és a határozat hatályon kívül helyezését kérte figyelemmel arra, hogy a határozat sérti a Ket. 72.§-ának (1) bekezdés e) pontját és a Pp. 339/B.§-át. Másodlagosan a teljesítési határidő kereseti kérelem szerinti megállapítását, illetőleg az ÜK.1. és ÜK.2. mutatók törlését kérte. Álláspontja az volt, hogy az elsőfokú bíróság a helyesen megállapított tényekből téves és okszerűtlen jogi következtetéseket vont le.

Az alperes a fellebbezés elutasítása mellett az elsőfokú bíróság ítéletét helyes indokainál fogva kérte helyben hagyni. Utalt arra, hogy a másodlagos kereseti kérelem és az előterjesztett eljárási kifogások ellentmondásban állnak egymással. Kiemelte, hogy a határozat tervezetét társadalmi vitára bocsátotta, a változó mutatók esetében a változtatás indokait megadta.

A felperes fellebbezése nem alapos.

A másodfokú bíróság a Pp. 253.§-ának (3) bekezdése alapján a fellebbezési kérelem és fellebbezési ellenkérelem keretei között vizsgálta az elsőfokú bíróság ítéletét, így alperesi fellebbezés hiányában nem vizsgálta az elsőfokú bíróságnak az alperesi határozatot megváltoztató döntését. A felperes keresetét elutasító ítéleti

döntésről megállapította, hogy az elsőfokú bíróság a tényállást helyesen állapította meg és az abból levont jogi következtetései megfeleltek a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek.

Az elsődleges fellebbezési kérelem kapcsán azt emeli ki a másodfokú bíróság, hogy a felperes csak részben támadta az alperes határozatát, az annak számos pontjában foglalt rendelkezés újabb szabályozását nem kifogásolta, azt nem tartotta hiányosan indokoltnak, bizonyítékkal alá nem támasztottnak. Kizárólag a teljesítési határidő meghatározását, illetőleg az ÜK.1. és ÜK.2. mutató jogszabály ellenességét állította.

Az alperesi határozat indokoltsága, így a változtatás szükségessége körében felhozott érveket a másodfokú bíróság is elégségesnek találta figyelemmel arra, hogy az alperes a szabályozó hatósági jogkörében járt el, amikor saját és más partner hatóság tapasztalatait felhasználva, a hozzá beérkezett panaszok tükrében is döntött a mutatók változtatásáról. A szabályozó hatóság széles mérlegelési jogosultsággal rendelkezik az általa felügyelt terület ellenőrzési és a fogyasztói érdekek védelmére szolgáló rendszerek kidolgozására. Az értékelt tényezőket (tapasztalatok, panaszok) a határozat tartalmazta, az elvégzett egyeztetés (társadalmi vita) kellő teret biztosított ezek megismerésére, melynek részletes határozati ismertetésére nem volt szükség. Helyesen értékelte az elsőfokú bíróság e körben azt is, hogy a felperes az egyeztetés során maga is egyetértett a változtatás szükségességével. Az ÜK.1. és ÜK.2. mutatók esetében a felperes semmilyen ellenérvet nem hozott fel arra, hogy miért tartja sérelmesnek az egyszerű és összetett tájékoztatás eltérő követelményszintjének bevezetését. Általános érvényű vitatás esetén a másodfokú bíróság a kifogást érdemben és részleteiben nem tudta vizsgálni, egyebekben a szabályozást - annak racionalitására figyelemmel - jogszerűnek találta. A felperesnek a Ket. 72.§-ának (1) bekezdés e) pontjának sérelmére való hivatkozása ez okból nem volt helytálló.

Mindezen túlmenően tévesen hivatkozott a felperes arra is, hogy a támadott határozat a 2003-as határozat módosítása. Ha ez ténylegesen így lenne, akkor annak a határozatból (rendekező részéből és indokolásából is) ki kellene tűnnie. Ez pedig, a perbeli esetben, nem állapítható meg. Ugyanakkor semmi nem zárja ki, hogy az alperes ugyanazt a jogviszonyt - különösen ha az végleges rendezésre nem kerül(he)t - újól, új szempontok alapján szabályozza, mint ahogy ez meg is történt. Ez okból tehát minden jogi alapot nélkülöz a felperesnek a Ket. 114.§-ának sérelmére alapított érvelése, módosítás hiányában a módosításra vonatkozó szabályok sérelme sem állhatott fenn.

A másodfokú bíróság a Legfelsőbb Bíróság KK.31. számú állásfoglalásra utalással megállapította, hogy mivel a felperesnek a Ket 72.§-ának (1) bekezdés e) pontjára és 114.§-ára történő hivatkozása alaptalan volt, ezért olyan lényeges eljárásjogi szabályszegés nem történt a közigazgatási eljárás során, amely okból az alperesi határozat hatályon kívül helyezésére kellett volna sort keríteni a bírósági felülvizsgálat keretében.

A másodfokú bíróság álláspontja szerint a tények és bizonyítékok határozati rögzítése, azok értékelési szempontjainak bemutatása elégséges volt, annak a peres eljárás során történő további részletező érveléssel való alátámasztása meggyőző volt, mely okból az alperes a mérlegelési jogkörét jogszerűen gyakorolta, betartva ezzel a Pp. 339/B.§-ának rendelkezéseit.

Az ÜK.1. mutató a fogyasztói igénybejelentésre adott egyszerű tájékoztatás tekintetében állapít meg követelményeket, ideértve a lakossági, és nem lakossági fogyasztók hálózati beavatkozást nem igénylő bejelentéseit. Erre nézve az alperesi határozat 3.2. pontja szerint az elvárás az volt, hogy ezen egyszerű bejelentések maximum 8 napon belül elintézését nyerjenek. A lakossági fogyasztók esetében a felperes által hivatkozott VKSz. 3.§-ának (2) bekezdésében foglaltakkal e határozati rendelkezés nem ellentétes, hanem azzal megegyező volt. A nem lakossági fogyasztók esetében a VKSz 30 napot ír elő az igénybejelentésre adott válasza, míg az alperesi határozat által megállapított határidő hálózati beavatkozást nem igénylő, egyszerű tájékoztatás esetén 8 nap, hálózati beavatkozást igénylő, összetett tájékoztatás esetén 30 nap volt.

A felperes keresetében és fellebbezési kérelmében is az ÜK.1. mutató törlését kérte. A felperes a Pp. 335/A.§-ának (1) bekezdése alapján keresetét legkésőbb az első tárgyaláson változtathatja meg, míg a Pp.247.§-a tiltja a másodfokú eljárásban a kereset megváltoztatását. Ennek megfelelően a másodfokú bíróságnak arról kellett döntenie, hogy teljesíthető-e a felperes másodlagos kereseti kérelme. Figyelemmel arra, hogy az ÜK.1. mutató csak részben volt ellentétes a vonatkozó jogi szabályozással, annak teljes törlésére ez okból sor sem kerülhetett. A másodfokú bíróság kötve van a felperes kereseti kérelméhez - a Pp. 3.§-ának (1) bekezdése, a Pp. 213.§-ának (1) bekezdése, és a Pp. 215.§-a alapján -, így a teljes hatályon kívül helyezésre irányuló kérelem helyett nem dönthetett a 3.2. pont alatti táblázatban szereplő ÜK.1. mutató részbeni megváltoztatásáról, erre irányuló és kifejezett kérelem hiányában.

Mindezen túlmenően a másodfokú bíróság azt is megállapította, hogy az alperes szankciót nem fűzött az ÜK.1. mutatónál rögzített határidő túllépéséhez, illetőleg a szolgáltató belátására bízta annak eldöntését is, hogy egyszerű, vagy sem az adandó tájékoztatás. Az alperes a jelen szabályozást azzal indokolta, hogy jövőbeni célja ebben a körben a jogi szabályozás szigorítása, s ezzel a rendelkezéssel fel kívánta mérni ennek reális lehetőségeit.

A Vet. 10.§-ának i) pontja szerint az alperes a villamosenergia-ellátással, a villamosenergia-ellátás biztonságának és a villamosenergia-piac hatékony működésének felügyeletével, továbbá az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével, és a hatásos verseny elősegítésével kapcsolatos feladatai körében az engedélyesek tevékenysége folytatásának minimális minőségi követelményeit, valamint elvárt színvonalát az egyes engedélyesekre határozatban

állapítja meg, amely a hálózati engedélyesek vonatkozásában a hálózat biztonságos üzemeltetésére vonatkozó minimális követelményekre is kiterjed.

Ez a jogszabályi felhatalmazás lehetőséget biztosít az alperesnek arra is, hogy bizonyos követelményeket - jogkövetkezmények nélkül, előremutató szabályozás keretében - eltérően állapítson meg, feltéve, ha a szigorítás lényeges és felesleges költséget, nehézséget a szolgáltatói oldalon nem okoz, ugyanakkor szolgálja a fogyasztói érdekek erőteljesebb érvényre jutását. Jelen esetben a másodfokú bíróság ezt állapította meg.

Az ÜK.2. mutató a nem lakossági és hálózati beavatkozást igénylő igénybejelentés tekintetében a VKSz-szel összhangban állapította meg a határidőt, mely okból e rendelkezés jogszerűsége alappal nem vitatható. Ezért e mutató törlésére jogsértés hiányában nem kerülhetett sor.

Végezetül az ügyfélszolgálati irodák felállítására megállapított teljesítési határidő tekintetében a másodfokú bíróság álláspontja az, hogy a 2007. évi január hó 1. napjával kapcsolatos rendelkezés nem teljesítési határidő volt, hanem a határozat „hatályba lépésének” idejét, érvényességét jelölő rendelkezés. A felperesi jogértelmezés e körben téves volt.

Kiemeli a másodfokú bíróság, hogy ez a határozati előírás úgy értelmezendő, hogy a minőségi követelmények teljesítésére 2007. évi január hó 1. napjától kell a felperesnek a felkészülést megkezdenie, és azokat folyamatosan biztosítani, és csupán 2008 márciusában kell az éves beszámolóját e körben megtennie, ami ténylegesen jóval hosszabb (akár a felperes által vélelmezettel egyező, vagy több) időt biztosít a követelményeket kielégítő feltételek megteremtésére.

A fentiekre figyelemmel a másodfokú bíróság a Pp. 253.§-ának (2) bekezdése alapján az elsőfokú bíróság ítéletét helybenhagyta, fellebbezett rendelkezései tekintetében.

A pervesztes felperes a Pp. 78.§-ának (1) bekezdése alapján köteles megfizetni az alperesnek a másodfokú eljárásban felmerült perköltségét, és a 6/1986. (VI.26.) IM rendelet 13.§-ának (2) bekezdése alapján viselni a fellebbezési illetéket.

B u d a p e s t, 2008. évi június hó 25. napján

Borsainé dr. Tóth Erzsébet s.k. tanácselnök, **dr. Tóth Kincső** s.k. előadó bíró,
dr. Bacsa Andrea s.k. bíró

A kiadmány hitelül:
bíróági írnok