

# Aktív szépkorúság

A HÓNAP TÉMÁJA: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSOK

2012. OKTÓBER

## TARTALOMJEGYZÉK:

- A KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSOKRÓL ÁLTALÁBAN
- A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSRÓL
- A VILLAMOSENERGIA - SZOLGÁLTATÁSRÓL
- KÖZMŰVES IVÓVÍZELLÁTÁSRÓL

---

*A NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HAVI TEMATIKUS ÚJSÁGJA  
AZ EURÓPAI ÉVHEZ KAPCSOLÓDÓAN*

**HÍREINKET** MEGTALÁLJA A [WWW.NFH.HU](http://www.nfh.hu) WEBOLDALUNKON.  
**FÓRUMPORTÁLUNK** A [HTTP://NFHFORUM.HU](http://nfhforum.hu) CÍMEN ÉRHETŐ EL.  
**NEMZETI FOGYASZTÓI TERMÉKKOSÁR:** [WWW.TERMEKKOSAR.HU](http://www.termekkosar.hu)  
**AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT:** [WWW.MAGYAREFK.HU](http://www.magyarefk.hu)

**HÉTVÉGI TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLTATUNK**  
KÖNNYEN MEGJEGYZHETŐ SZÁMON:  
06-30-9-NFH-SOS KARAKTEREK A TELEFONON  
(VAGYIS: 06-30-9-634767)  
(NEM EMELT DÍJAS, NORMÁL DÍJSZABÁSÚ MOBILHÍVÁS)

## **A közüzemi szolgáltatásokról általában**

Postaládánkban, illetve ma már egyre inkább e-mail fiókunkban rendszeresen érkeznek a számlák. Jövedelmünk igen nagy hányadát költjük a „sárga csekkekre”, melynek legjelentősebb részét a közüzemi szolgáltatások díja – mint a villany- és a gázzámla – teszik ki, a modern háztartásokban ezek az energiák nélkülözhetetlenek. Mint ahogy a boltban is válogathatunk a különböző árú termékek között, illetve sok esetben meggondoljuk, hogy mi mindent is teszünk a kosárba, úgy ezen szolgáltatások körében is igyekszünk minél inkább leszorítani a költségeket, kevesebbet használjuk elektromos berendezéseinket, kevesebbet fűtünk, illetve olcsóbb szolgáltató után nézünk.

Ma már mi, lakossági fogyasztók is dönthetünk a szolgáltató-váltás mellett, kiválaszthatjuk, kitől vásároljuk meg az otthonunkba kerülő energiát, maradhatunk az egyetemes szolgáltatóknál vagy kiléphetünk a szabadpiacra.

Számos helyen és formában találkozhatunk újabb és újabb szolgáltatók ajánlataival, nem ritka az sem, hogy az ún. „ügynökök” otthonunkban keresnek fel bennünket. Mint a legtöbb olyan kérdésben, mely esetben pénztárcánk bánhatja, ha óvatlanok vagyunk, érdemes tájékozódni mielőtt elköteleznénk magunkat és meggondolatlanul aláírnánk egy szerződést.

Sokan nem tudják, hogy ahhoz, hogy fűteni illetve világítani tudjunk, két vállalkozás szolgáltatását is igénybe vesszük. A legkönnyebben úgy választható szét a két társaság, hogy **az óráig az elosztói engedélyes szolgáltató**, ő állandó szereplő, eljuttatja hozzánk az energiát, végzi a karbantartást, illetve meghatározott időközönként leolvassa a fogyasztásmérőt; **az órától pedig az egyetemes szolgáltató, illetve az általunk választott kereskedő végzi tevékenységet, ő az, aki kiállítja részünkre a számlát.**

A havi számlánkon feltüntetett összeg – fentieknek megfelelően - két összetevőből áll, egyszer fizetnünk kell az alapidjat, valamint a ténylegesen elfogyasztott mennyiség után a gáz- illetve villamosenergia díját. Az alapidj független az elfogyasztott mennyiségtől, ez az elosztói engedélyes előbb említett, a rendszer működtetéséhez szükséges díja. A ténylegesen elfogyasztott m<sup>3</sup>-rel, illetve kWh-val tudunk tehát takarékoskodni.

***Fontos, hogy azzal, hogy szolgáltatót váltunk, a szolgáltatás (azaz például a földgáz) minősége nem változik, ugyanis az elosztói engedélyes, aki az energiát a háztartásokhoz eljuttatja, ugyanaz marad. Tehát a kereskedőváltás során új fogyasztásmérő felszerelésére vagy a hálózat átalakítására nincs szükség.***

A Hatósághoz érkezett bejelentések alapján a tapasztalatok azt mutatják, hogy hosszú távon nem biztos, hogy érdemes beleugrani egy hirtelen jött, kedvezőnek hitt ajánlatba. Különösen akkor legyünk óvatosak és körültekintők, ha valamely szolgáltató munkatársa már szinte számunkra is hihetetlenül kedvező lehetőséget kínál, vagy ha azt érezzük, hogy akár a telefonos akár a személyes megkeresés során ***megfosztanak bennünket a döntés mérlegelésének lehetőségétől és azonnali döntést várnak tőlünk. Érdemes tehát körüljárni a kérdést, érdeklődni a szolgáltatók ügyfélszolgálatán vagy a honlapon megkeresni az aktuális ajánlatokat, esetleg elolvasni a vállalkozások üzletszabályzatát.***

Kiemelendő, hogy az egyetemes szolgáltatási árhoz képest meghirdetett árkedvezmény mely időpontban (időintervallumban) hatályos és mely energiaszolgáltató áraihoz mérten értendő.

**A választott földgáz- illetve villamosenergia-kereskedőtől bármikor visszatérhetünk régi szolgáltatónkhoz.**

Amennyiben a **szolgáltató-váltás menetével** kapcsolatosan merül fel panasza, a **Magyar Energia Hivatalhoz**, a számlázás kérdésében pedig az **illetékes megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségéhez** fordulhat.

## **A Távhőszolgáltatásról**



**A fogyasztóvédelmi hatóság** a távhőszolgáltatásról szóló törvény alábbi rendelkezéseinek lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén jogosult eljárni:



- amennyiben a távhőszolgáltató lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szemben megsérti azon kötelezettségét, hogy általános szerződési feltételeit – kiemelve a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeit, azok változását, a számlázás rendjét és a szolgáltatás minőségi követelményeit – az ügyfélszolgálatán könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszse, valamint a felhasználó és a díjfizető kívánságára azt ingyenesen rendelkezésre bocsássa,

- amennyiben a távhőszolgáltató lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szemben megsérti azon kötelezettségét, hogy távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről előzetes tájékoztatást adjon, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködjön. A távhőszolgáltató a tájékoztatójában a műszaki-gazdasági feltételek mellett köteles tájékoztatást adni annak a költségnek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a felhasználót terhelheti,
  
- amennyiben a távhőszolgáltató lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szemben megsérti azon
  
- kötelezettségét, hogy az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesítse,
  
- amennyiben a távhőszolgáltató lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szemben megsérti azon kötelezettségét, hogy a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében meghatározott helyen, a hőközpontban vagy – amennyiben a hiteles hőmennyiségmérés feltételei rendelkezésre állnak – a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel mérje és elszámolja,
  
- amennyiben a távhőszolgáltató lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szemben megsérti azon kötelezettségét, hogy a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőt az önkormányzat képviselő-testülete által meghatározott időponttól kezdődően a Távhő-szolgáltatási Közülemi Szabályzatban meghatározott módon és feltételekkel külön meghatározza és számlázza,

- amennyiben a távhőszolgáltató lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szemben megsérti azon kötelezettségét, hogy – a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény rendelkezéseivel összhangban – az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében meghatározott helyen és saját költségén felszerelt, a tulajdonában álló, az elszámolás alapjául szolgáló hiteles mérőeszközt karbantartsa, időszakosan újrahitelesítse, cserélje,

- amennyiben a távhőszolgáltató lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szemben megsérti azon kötelezettségét, hogy a felhasználói igénykielégítés és a távhőszolgáltatás részletes szabályait tartalmazó üzletszabályzatot a felhasználók részére hozzáférhetővé tegye.

### **A Magyar Energia Hivatal többek között:**

- kiadja, módosítja vagy visszavonja a távhőtermelő létesítmény létesítésére vonatkozó engedélyt és a távhőtermelői működési engedélyt, ha a létesítményben a hőenergiát - részben vagy egészben – távhőszolgáltatás célra termelik, valamint a távhőszolgáltatói működési engedélyt,

- ellenőrzi a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek betartását,

- ellátja az ármegállapítással összefüggő, a távhőszolgáltatásról szóló törvényben meghatározott feladatokat,

- ellenőrzi és felügyeli az engedélyesnél, a távhőszolgáltatónak távhőt értékesítőnél, a külön kezelt intézménynél és az egyedi szerződés alapján termelőnél a jogszabályban, engedélyes esetén az engedélyben foglalt előírások és követelmények megtartását, azok megszegése esetén meghatározott összegű bírság alkalmazását rendelheti el.

### Az önkormányzat jegyzője többek között:

- jóváhagyja a távhőszolgáltató által kidolgozott üzletszabályzatot,
- ellenőrzi a távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából.

### Villamosenergia



A hazánk uniós csatlakozásából eredő jogharmonizáció eredményeképpen életbe lépett új VET. (a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény) számos újdonságot vezetett be a villamosenergia-szolgáltatás rendszerében, **2008. január 1-jei hatállyal** megszüntette ugyanis a korábban már jól ismert közüzemi villamosenergia-szolgáltatást, amelynek helyére a versenypiaci kereskedelem és **az úgynevezett egyetemes szolgáltatás lépett.** A piacnyitás a fogyasztók (a VET. szóhasználatával élve felhasználók) számára is fontos változásokat hozott.

Az új VET. hatálybalépésével megváltozott a méréssel, a leolvasással, a különböző szerződéses esetekkel és a felhasználók kikapcsolásával kapcsolatos eljárásrend.

A fogyasztóvédelem területén (elsősorban a lakossági fogyasztókat érintően) **a Magyar Energia Hivatal mellett nagyobb szerepet kapott a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a VET. 57. § (1) bekezdése alapján ugyanis 2008. január 1-jét követően az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint 2008. szeptember 1-jétől a villamosenergia-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén – a MEH hatásköreinek tiszteletben tartása mellett – az NFH jár el.** Ezen eljárásokra a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseit kell alkalmazni, azzal a kitételrel, hogy a VET. szerinti lakossági fogyasztó az Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy. Minden egyéb esetben továbbra is a MEH jár el.

#### ■ SZÁMLÁZÁSI MÓDOK



A szolgáltató a villamosenergia-szolgáltatás árát és díját az **elszámolási időszakra** állapítja meg.

Elszámolási időszaknak a fogyasztásmérő-berendezés (a villanyóra) két egymás utáni leolvasása közötti időszak tekintendő.

Az egymás utáni elszámolási időszakok egymástól eltérhetnek, például a leolvasás lehetetlensége miatt vagy a felhasználóval kötött megállapodás alapján.



- **Éves elszámolás**

Az „**éves elszámolás**” az az elszámolási rend, amikor a szolgáltató évente (12 havonta) egyszer olvassa le a fogyasztásmérő-berendezést, és a két leolvasás között 11 hónapon át nem a tényleges, hanem az előző elszámolási időszak alatt elfogyasztott energiamennyiség alapulvételével kiszámított, **azonos fogyasztási mennyiségről készített részszámlák kerülnek kibocsátásra, majd a mérőóra leolvasását követően a tényleges fogyasztás és a befizetések elszámolása történik meg.** Eltérő megállapodás hiányában ez a módozat érvényesül.

- **Havi elszámolás**

A másik elszámolási mód a „havi elszámolás”, amely esetében - az éves számlázástól eltérően - a tényleges fogyasztásnak megfelelő elszámolás történik a fogyasztó adatközlése (mérőállás bejelentés, diktálás) alapján, így ekkor részszámla nem készül.

**Ennél az elszámolási módnál a szolgáltató évente szintén egy alkalommal olvassa le a mérőórát, a mérőóra állását összeveti a fogyasztó által korábban bejelentett adatokkal, és ily módon megtörténik a felek között a tényleges elszámolás az esetleges diktálási hibák helyesbítése végett.**

■ EGYÉB FONTOS ELSZÁMOLÁSI TUDNIVALÓK A SZÁMLÁZÁS SORÁN

**További információként jelenhet meg az éves elszámoló számlán a tömbelszámolás.** A lakossági általános (nappali áram) díjszabás szerint az évi (nem feltétlenül naptári év) fogyasztás 1320kWh-t meg nem haladó része kedvezményes díjú elszámolás alá esik (úgynevezett I. tömb). Az I. tömbbe tartozó fogyasztást 12 egyenlő részre osztva kell alkalmazni (110 kWh), és az elszámolási időszak végén összesítő záró elszámolást kell készíteni. A fogyasztásnak az I. tömböt meghaladó, 1320 kWh/évi feletti részét magasabb összegű díj terheli (úgynevezett II. tömb).

**A tömbelszámolásra a mérő éves leolvasása után, árváltozás esetén vagy a naptári év végén kerülhet sor. Tömbelszámolást mind az éves, mind a havi elszámolási rendben alkalmazni kell.**

**Tovább bonyolíthatja** az éves elszámoló számla tartalmát (így annak megértését is), ha esetleg a lakásban több fogyasztásmérő is működik, és a fogyasztó például az ügynevezett „B” árszabás szerinti vezérelt áramszolgáltatást (korábban éjszakai áram) is igénybe vesz. Ezen túl az éves elszámoló számlán többek között az évközbeli árváltozással kapcsolatos információk, valamint áfa változással kapcsolatos adatok is megjelenhetnek, amelyek a számlán fogyasztásmegosztást, azaz további új sorokat eredményezve még tovább nehezíthetik a fogyasztó számára a számlatartalomban való eligazodást.

Általánosságban jellemző, hogy a számlák részletezettsége megzavarja a fogyasztókat a fizetendő díjjal kapcsolatban, ugyanis az egyes díjelemek feltüntetése az átlagfogyasztóknak semmilyen olyan információt nem nyújt, mely a fizetendő összeg nagyságának megértését elősegítené. Megítélésünk szerint a fogyasztók számára az a legfontosabb, hogy egy KWh elfogyasztott energiáért milyen bruttó összeget kell fizetniük.

### ***Közműves ivóvízellátásról***



A vízi közműszolgáltatások nyújtásának előfeltétele a közszolgáltatási szerződés, amelynek megkötését a szolgáltatónak kell kezdeményeznie. Ivóvíz-szolgáltatásra az ingatlan – teljes vízfogyasztását mérő bekötési – vízmérője szerinti fogyasztónak (társasházak esetében a társasház képviselőjét ellátó közös képviselőnek) kell a szolgáltatóval a szerződést megkötnie. Szennyvízelvezetési szolgáltatásra azoknak a fogyasztóknak kell szerződést kötniük, akik a szolgáltatást igénybe veszik.

A közszolgáltatási szerződés szövegét aláírás előtt mindenképpen ajánlatos áttanulmányozni.

A fogyasztói jogok és kötelezettségek ismeretéhez érdemes áttanulmányozni a szolgáltató üzletszabályzatát is, amelyhez az ügyfélszolgálati irodákban, illetve a szolgáltatók honlapján lehet hozzáférni. Az üzletszabályzat rögzíti a szolgáltató által alkalmazott valamennyi általános szerződési feltételt, valamint a fogyasztóval kötendő közszolgáltatási szerződés tervezetét.

#### ■ MIRE FIGYELJÜNK A SZERZŐDÉS ALÁÍRÁSAKOR?



A szerződésnek vannak jogszabály által előírt kötelező tartalmi elemei, mint például:

- A szerződő felek és azonosító adataik, amelyek a következők: természetes személy esetében anyja neve, születési helye és ideje.
- A szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzői, mennyiségi és minőségi adatok. Ha a szerződést ivóvíz-szolgáltatásra vagy szennyvízelvezetésre, esetleg mindkettőre kötik, a szolgáltatás műszaki jellemzői között ajánlott feltüntetni a szolgáltatási nyomás értékét.

Itt kell rögzíteni a szolgáltatás szüneteltetése esetén megvalósuló kötelező szolgáltatás mértékét és szabályait is.

- A szerződés időbeli hatálya, valamint a szolgáltatás megkezdésének időpontja.
- A szolgáltatás helyszíne.
- A szolgáltatás ellenértékének megállapítása: a számlázásnak, a mérőeszköz leolvasásának és a számla kiegyenlítésének a módja, időpontja, gyakorisága.
- A fogyasztó személyében bekövetkezett változás bejelentési kötelezettsége.

## ■ SZOLGÁLTATÓI ÉS FOGYASZTÓI KÖTELEZETTSÉGEK

A szolgáltatótól elvárható, hogy gondoskodjék a szerződésben kikötött jogok és kötelezettségek egyszerű és közérthető megfogalmazásáról. A szolgáltató a szerződés feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot köteles a bekötési vagy rácsatlakozásra vonatkozó hozzájárulással együtt elküldeni a fogyasztónak. A fogyasztónak a kézbesítéstől számított 15 napon belül van lehetősége a szerződést aláírásával ellátva visszaküldeni. Ez a szerződési feltételek elfogadását jelenti, kivéve, ha írásban közli ellenvéleményét. Ez utóbbi esetben a szolgáltató köteles az álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni. Írásos szerződés nélkül is létrejötnék kell tekinteni a szerződéses jogviszonyt, ha a szolgáltatást a fogyasztó igénybe veszi, és annak díját kifizeti. Ez esetben a szerződés feltételeit az Általános szerződési feltételek<sup>4</sup> és/vagy az üzletszabályzat rögzíti.

## ■ A SZOLGÁLTATÓI SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS ANNAK KÖVETKEZMÉNYEI

Szolgáltatói szerződésszegésnek minősül például, ha a szolgáltató az általa szerződésben vállalt, vagy a részére jogszabályban előírt határidőket elmulasztja betartani, vagy késedelmesen teljesíti. Ugyanez a helyzet, ha fizetési késedelemben esik, továbbá ha a jogszabályokban előírt feltételeket, műszaki paramétereket (például a hálózati nyomás értékét) nem tartja be.

- A szolgáltató szerződésszegése esetén késedelmi kamat fizetésére, illetve, ha a szerződésben kötbért is kikötöttek, annak megfizetésére is kötelezhető.

## ■ A FOGYASZTÓI SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS ANNAK KÖVETKEZMÉNYEI

Késedelmes fizetés, illetve egyéb kötelezettségek elmulasztása jogi szankciókat von maga után. A Ptk. szerint szerződésszegést követ el az, aki nem fizeti ki az igénybe vett szolgáltatás ellenértékét.

## ■ A TISZTESSÉGTELEN SZERZŐDÉS FOGALMA

A szerződésnek része lehet az említetteken kívül más olyan szerződési rendelkezés is, amelyet a felek szükségesnek tartanak szerződésbe foglalni. A fogyasztóval kötött szerződésekben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II. 5.) Kormányrendelet pontosan meghatározza, hogy mely szerződési feltételek minősíthetők tisztességtelennek.

### ***Mellékszolgáltatási szerződés***

A többlakásos ingatlanokban is igény van a lakásonkénti vízmérésre. E célra mellékvízmérőt lehet beépíttetni, amely általában a fogyasztó tulajdona, így hitelesítésének költségei is őt terhelik. Lakásonkénti mérés esetén a fogyasztó a társasház hozzájárulásával mellékszolgáltatási szerződést köthet a szolgáltatóval.

Ennek előfeltételei a következők:

- A társasház vízfogyasztását közös bekötési vízmérőnek kell mérnie,
- az ingatlan vízellátására vonatkozóan érvényes szolgáltatói szerződésnek kell lennie
- a mellékmérő beépítéséhez szükséges a bekötési vízmérő szerinti fogyasztó (társasház), illetve a szolgáltató előzetes hozzájárulása. A szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez tervet kell benyújtani. Amennyiben ez megfelelő, a szolgáltató a hozzájárulást nem tagadhatja meg,
- hiteles mellékvízmérő megléte.

Olcsóbb és ritkább lesz a mellékvízmérők cseréje, valamint az eljárás is egyszerűsödik Vidékfejlesztési- a Nemzetgazdasági- és a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium közös rendeletmódosításának köszönhetően. Megjelent a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról szóló 127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet, valamint a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről szóló 38/1995. (IV. 5.) Korm. rendelet módosításáról szóló 247/2012. (VIII. 31.) Korm. rendelet, amely **2012. szeptember 01-jén** lépett hatályba.

Amennyiben a társasházban, szövetkezeti lakásban élők mellékszolgáltatási szerződést kívánnak kötni a víziközmű-szolgáltatókkal, abban az esetben saját költségükön mellékvízmérőt kell felszereltetniük, melynek esedékes hitelesítéséről is önmaguknak kell gondoskodniuk. Ennek költségei eddig jelentős terhet róttak a háztartásokra. A módosítással csökkennek a fogyasztók kiadásai, és az ügyintézési idő is lényegesen rövidebb lesz majd.

A rendelkezés szerint a mellékvízmérőket 6 év helyett 8 évente, tehát ritkábban kell majd cserélni. Az érintett fogyasztók, ezáltal a költségek 25 százalékát spórolhatják meg mérőóránként. 2013. januárjától a cserével egy időben üzembe helyezik és – az illetéktelen használat megakadályozására – bélyegzéssel, zárral is ellátják a mellékvízmérőket. Ezt ezentúl a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott feltételeknek megfelelő vállalkozó is elvégezheti, így csak egyszer kell fogadni a vízmérő cserét végző szakembereket.

#### ■ PANASZ, JOGORVOSLAT



- *A panaszok kezeléséről a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezik.*
- *A fogyasztó panaszát írásban, vagy szóban közölheti a szolgáltatóval, azonban célszerű azt mindenekelőtt a vízmű telefonos ügyfélszolgálatán megpróbálni elintézni.*
- *A szolgáltató a fogyasztói panaszok intézésére, valamint a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálati irodát működtetni.*
- *A szolgáltató köteles biztosítani, hogy az ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig tartson nyitva, illetve telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetén legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig elérhető legyen.*  
*Köteles továbbá biztosítani, hogy a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, illetve az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat*

- üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva
- folyamatosan elérhető legyen.

- Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, és a hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor kell bocsátani.
- A szóbeli panaszt meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint azonnal meg kell válaszolni. Ha a panasz kivizsgálása helyben nem lehetséges, akkor a szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni, és egy példányát a fogyasztónak átadni, és a szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.
- A szolgáltató minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát személyesen jelenti be és a vízmű az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
- Panaszával a fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság regionális felügyelőiségeihez is fordulhat.
- Lehetőség van jogorvoslati eljárást kezdeményezni a fővárosi, illetve a megyei kereskedelmi kamarák mellett működő Békéltető Testületeknél. Ennek előnye, hogy gyorsabb a bírósági eljárásnál, és ingyenes.

**A közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos további cikkek, valamint aktuális hírek, információk honlapunkon**

**megtalálhatók:**

**[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)**