

PANASZA VAN? SEGÍTÜNK!

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH)
fogyasztóvédelmi kiadványsorozata

A „Panasza van? Segítünk!” kiadványsorozat célja, hogy tájékoztassa a fogyasztókat a legfontosabb fogyasztóvédelmi ügyekben, növelve a fogyasztók tudatosságát és megelőzve ezzel a vitás helyzeteket. A kiadványokat annak érdekében, hogy a lehető legszélesebb körben elérje a fogyasztókat, 2016 óta országos fogyasztóvédelmi kampány keretében juttatjuk el a megyei kormányhivatalokhoz.



VII. Kerülje el a kikapcsolást! (2019)

Tájékoztató a közműszolgáltatás ki- és visszakapcsolásának szabályairól

Bárki kerülhet olyan helyzetbe, hogy **figyelmetlenség vagy fizetési nehézségek miatt nem fizette be a közmszámláit**, ezért az adott szolgáltatást kikapcsolják. **Kiadványunk segít megismerni a tartozás miatti ki- és visszakapcsolás alapvető szabályait**, valamint információt nyújt a lehetőségekről.

Amennyiben a felhasználó már kapott értesítést a szolgáltatás lehetséges szüneteltetéséről – azonkívül, hogy minél hamarabb befizeti a tartozást –, vegye fel a kapcsolatot a szolgáltatójával, és az előírt módon haladéktalanul igazolja, hogy megtörtént a befizetés. Így elkerülhető, hogy a már befizetett, de könyvelésre még nem került összeg miatt megtörténjen a kikapcsolás.

Ha a kikapcsolás után a **lakossági fogyasztó nem rendezi a tartozását** és nem kéri a visszakapcsolást, a villamosenergia-szolgáltató 30 nap után felmondja a szerződést, a földgázszolgáltató pedig jogosulttá válik a szerződés felmondására. Amennyiben a **fogyasztó rendezi valamennyi lejárt tartozását**, valamint a – szerződésszegés miatti – ki- és visszakapcsolás díját, a villamosenergia- vagy földgázkereskedő a tudomásra jutás időpontját követően a felhasználó kérésére 24 órán belül kezdeményezi a visszakapcsolást az elosztónál (amely a visszakapcsolást elvégzi). Lakossági fogyasztó esetén az elosztó a kezdeményezéstől számított 24 órán belül köteles a visszakapcsolásnak eleget tenni. Vízzolgáltatás esetében a visszakapcsolásra három nap áll a szolgáltató rendelkezésére.

Amennyiben a felhasználó **jogszerűtlennek véli a szolgáltató kikapcsolásra vonatkozó eljárását**, panaszával először a szolgáltatóhoz forduljon. Ha vitáját nem tudja itt rendezni, fogyasztóvédelmi hatósági eljárást kezdeményezhet lakossági fogyasztóként a területileg illetékes megyei kormányhivatal járási hivatalánál, vagy nem lakossági fogyasztóként a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnál. Jogszerűtlen kikapcsolás esetében a szolgáltató (a kereskedő vagy az elosztó) a garantált szolgáltatások megsértése miatt – a Hivatal határozata alapján – automatikusan köteles kötbért fizetni a felhasználó részére.

FONTOS TUDNIVALÓK

- a felhasználó egyik legfontosabb kötelezettsége, hogy közműszolgáltatással kapcsolatos számláit határidőben befizesse,
- abban az esetben, ha késik a befizetéssel, haladéktalanul jelezze a szolgáltatónak, és kezdeményezze a fizetést könnyítő lehetőségek igénybevételét,
- amennyiben a szolgáltató elrendeli a felhasználási hely kikapcsolását, erről mindenképpen értesíti a felhasználót,
- a kikapcsolás elkerülése érdekében – az erről szóló értesítés kézhezvételét követően – a felhasználónak indokolt haladéktalanul befizetnie a tartozását,
- a tartozás megfizetésének igazolását a kikapcsolást elrendelő szolgáltatónál (kereskedőnél) kell a felhasználónak mihamarabb bemutatni,
- a kikapcsolást végző munkatársak a helyszínen nem jogosultak elfogadni a befizetés igazolását és leállítani a kikapcsolás folyamatát,
- a befizetés igazolását követően a szolgáltatók azonnal megkezdik a visszakapcsolás intézését az ellátás mielőbbi visszaállítása érdekében.

VIII. Társasházban él? Erről tudnia kell! (2019)

Tájékoztató társasházaknak a közműszolgáltatásokról

A jogszabályok szerint a társasházak általában lakossági fogyasztóknak minősülnek (bizonyos megkötésekkel). A kiadvány azok számára foglalja össze a legfontosabb, közművekkel kapcsolatos tudnivalókat, akik társasházakban, lakásszövetkezeti lakásokban élnek.

Amennyiben fizetési késedelem miatt a társasházat a szolgáltató kikapcsolná a szolgáltatásból, bizonyos esetekben a közös tulajdonban lévő helyiségekben biztosítania kell a minimális szolgáltatást, vagyis a személyfelvonók működését, a lépcsőházak és közlekedők világítását biztosító áramellátást.

A társasházakban élők számára alapvetően kétféle elszámolás lehetséges a közműszolgáltatások kifizetésére. Az egyik lehetőség, amikor a lakástulajdonos vagy felhasználó közvetlenül a szolgáltatóval számol el a fogyasztásról; a másik esetben a lakástulajdonosok a társasház szabályzatában meghatározott módon fizetik meg a társasház részére a díjakat. Ma már a legtöbb társasházban olyan elszámolási módokat alkalmaznak, amelyek esetében az egyes lakók részére a számlák mérést szolgáló eszközök alapulvételével kerülnek kiállításra. A társasházakon belüli elszámolási móddal kapcsolatban a közös képviselők adhatnak a lakóknak részletes tájékoztatást.

A társasház tulajdonában álló vezetékszakaszok korszerűsítése, javítása, időszakonkénti felülvizsgálata a társasház feladata.

Amennyiben a fogyasztónak az elszámolással vagy az üzemeléssel kapcsolatban merül fel problémája, panaszával először a társasház kezelőjét, majd a szolgáltatóját keresse fel. Fogyasztóvédelmi eljárást az ügy típusától függően a MEKH-nél, vagy a felhasználási hely szerinti megyében kijelölt járási hivatalnál kezdeményezhet. (A távhőszolgáltatás vonatkozásában a települési jegyző is ellát egyes felügyeleti feladatokat.)

FONTOS TUDNIVALÓK

- a társasházakban általában kétféle fogyasztásmérő található:
 - az egyik a bekötési vagy főmérő, amely (nagyon kevés kivételtől eltekintve) a közműszolgáltató tulajdona;
 - a másik a társasházon belüli lakások és egyéb helyiségek fogyasztásának mérésére szolgáló almérők, illetve mellékmérők.
- amennyiben a fogyasztónak az üzemeléssel kapcsolatban problémája merül fel, elsősorban a társasház kezelőjét kérdezze meg a javítás, hibaelhárítás lehetőségéről.
- a szolgáltatónak fizetési nehézségek esetén is biztosítania kell bizonyos minimális szolgáltatást;
- a kiadvány részletesen bemutatja a kikapcsolás szabályait, valamint részletezi a villamosenergia-, a földgáz-, a víziközmű-, valamint a távhő- és melegvíz-szolgáltatás elszámolását.