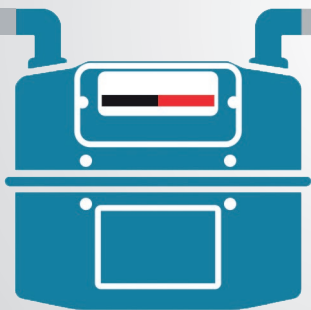




www.mekh.hu

PANASZA VAN? SEGÍTÜNK!



Ismerje meg jogait!

Tájékoztató a szolgáltatókkal
kapcsolatos vitás kérdések
rendezéséről

Hova kell fordulnia elsőként, ha a szolgáltatóval szemben panasza van?

A hatósági eljárás megindításának **előfeltétele, hogy Ön közvetlenül a szolgáltatónál kísérelje meg vitás ügyének rendezését.** Amikor tehát úgy látja, hogy a szolgáltatója nem tartja be a számára irányadó előírásokat, illetve Ön vitatja a szolgáltató intézkedését, **panaszával minden esetben először a szolgáltatóhoz forduljon!** A hatóságok az eljárás megindítása előtt kérni fogják ennek igazolását, ezért jó, ha erre felkészül. Ennek érdekében javasoljuk, hogy írásbeli panaszát igazolható módon küldje el szolgáltatójához, ha telefonon reklamál, kérje el a beszélgetés azonosítósámát. Amennyiben panaszát személyesen teszi meg, kérje el a panaszfelvételi jegyzőkönyvet.

Ha a szolgáltató nem orvosolta panaszát, hová fordulhat segítségért?

Ha a szolgáltatóval történő egyeztetés nem vezet eredményre, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal vagy az adott megyében kijelölt járási hivatal segítségét kérheti.

A földgáz-, a villamosenergia-, továbbá a vízi- közmű-szolgáltatókkal kapcsolatban a következő főbb ügýtípusokban kérheti a Hivatal vagy az adott megyében kijelölt járási hivatal közreműködését:



Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

- szerződés kötés;
- szerződésszegések, szabálytalan vételezés;
- műszaki, csatlakozási kérdések;
- szerződés nélküli vételezés;
- kereskedőváltás;
- felhasználóváltás;
- feszültségpanasz, gázminőség;
- a védendő fogyasztók helyzete;
- nem lakossági számlázás, mérés, kikapcsolás.

A felhasználási hely szerinti megyében kijelölt járási hivatal

- lakossági számlázás, elszámolás, mérés;
- lakossági felhasználónál történő hibás mérés;
- lakossági felhasználó számlatartozás miatti ki- és visszakapcsolása;
- számlakép-előírások betartása;
- társasházi számlázás, elszámolás, mérés;
- társasházi közös képviselő rezsicsökkentéssel kapcsolatos tájékoztatási tevékenysége.

A **távfűtéssel** és a **hulladékszállítással** kapcsolatos lakossági fogyasztóvédelmi kérdésekben az adott megyében kijelölt járási hivatal segítségét kérheti.

Mi szükséges ahhoz, hogy a Hivatalhoz benyújtott kérelem teljes legyen?

- Annak igazolása, hogy Ön a panasz rendezése érdekében már szolgáltatójához fordult, amelyet igazolhat:
 - postai úton benyújtott reklamációjának másolatával (ha nem kapott 15 napon belül választ, akkor annak feladását igazoló tértivevénnyel vagy ajánlott levél blankettával);
 - személyes ügyfélszolgálaton kapott igazolással vagy jegyzőkönyvvvel;
 - elektronikus levélváltással;
 - illetve telefonos ügyintézés esetén a hívás azonosítószámaival;
- a szolgáltatótól panaszára kapott, Ön által kifogásolt válasz;
- a kérelmező elérhetőségének feltüntetése;
- az érintett felhasználási hely címe;
- a Hivatalnak címzett kérelem, a kifogások részletezésével;
- a szolgáltatóval szemben kért MEKH-intézkedés;
- a kérelmező aláírása;
- meghatalmazás (amellyel Ön meghatalmazást kapott a sérelmet szenvedett felhasználó képviselőre; a meghatalmazást két tanúnak kell hitelesítenie, ügyvédi meghatalmazás, vagy társasház esetében a közös képviselőre jogosító irat szükséges).

A Hivatal eljárásának ügyintézési határideje 45 nap. Az ügyintézési idő azonban meghosszabbodhat, ha a Hivatal a szolgáltató és/vagy a fogyasztó nyilatkozatát, hiányok pótlását kéri. Az eljárás során a Hivatal – akár több alkalommal – kérdéseket tehet fel a kérelmet benyújtónak és a szolgáltatónak. **Az eljárás teljes hossza emiatt akár több hónap (4-5 hónap) is lehet!**



A Hivatal a hatósági eljárás, vizsgálat lezárásaként döntést (határozatot, végzést) hoz, amelyet megküld a kérelmezőnek és a szolgáltatónak. Amennyiben a kérelmező ezt nem fogadja el, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz fordulhat. A keresetet a Hivatal címére kell elküldeni a döntés kézhezvételét követő 30 napon belül, ezután a Hivatal továbbítja a bírósághoz, a hatósági iratokkal együtt.

Hol érdeklődhet az eljárással kapcsolatban?

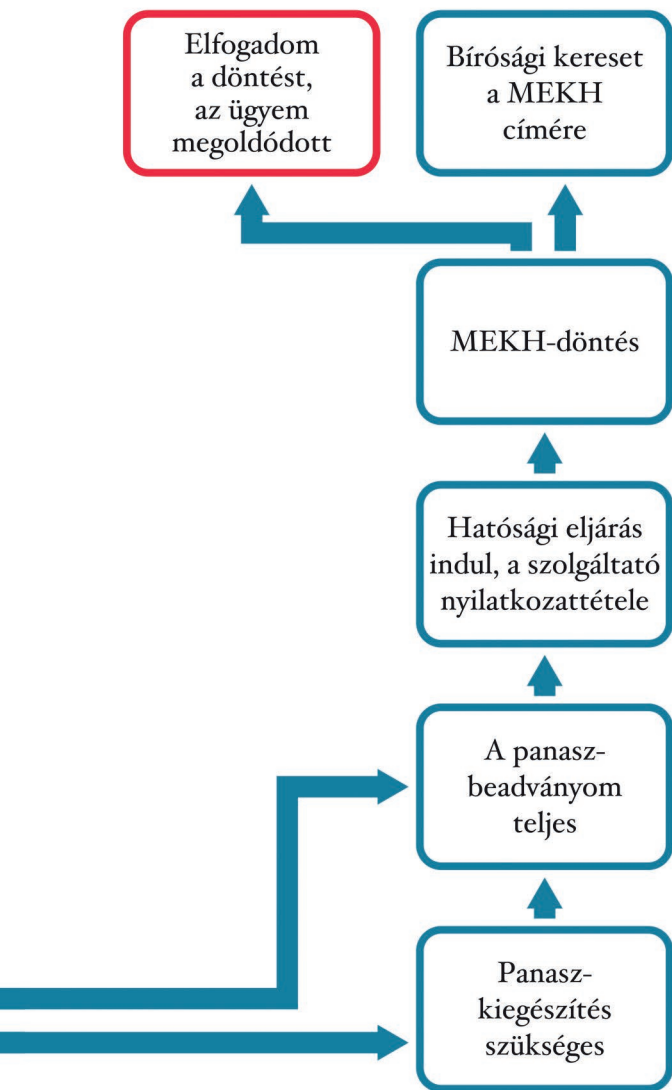
Általános tájékoztatást kaphat az ügyével kapcsolatban a Hivatal **telefonos ügyfélszolgálatán**, ahol Ön vagy az eljárás során szabályszerűen meghatalmazott képviselője érdeklődhet. Az általános tájékoztatás során megtudhatja, hogy a hatósági eljárás milyen szakaszban van, az ügy részleteiről azonban érdemi felvilágosítást, a várható döntésről tájékoztatást nem adunk. **A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: +36-1/459-7740**

A Hivatal **személyes ügyfélszolgálatán** panaszbenyújtásra, kiegészítésre, valamint iratbetekintésre nyílik mód. Utóbbira **előre egyeztetett időpontban van lehetőség**, amely folyamán áttekintheti a hatósági eljárás során keletkezett dokumentumokat, az iratokról kivonatot készíthet, díj ellenében azokról másolatot kaphat.

Milyen egyéb eljárások kezdeményezésére van lehetőség?

A Hivatal által indított hatósági eljárás helyett (vagy mellett) egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet. Segítséget nyújthat a területileg illetékes **békéltető testület**, illetve ügyében közvetlenül **polgári bírósághoz** is fordulhat.





MEKH Ügyfélszolgálat

E-mail:

ugyfelszolgalat@mekh.hu

Telefon:

06-80/205-386

06-1/459-7740

**Kiadja a Magyar
Energetikai és Közmű-
szabályozási Hivatal**

1054 Budapest,
Bajcsy-Zsilinszky út 52.

A kézirat lezárva:

2016. június

**További információ:
mekh.hu**