

Tartalomjegyzék

Az alapvető változás.....	5
Ki veheti igénybe az egyetemes szolgáltatást?	5
Milyen szerződést kell kötnöm a szolgáltatás igénybevételéhez?	6
Miből áll az egyetemes szolgáltatás ára?	7
Amin az elszámolás alapul: a gázóra	8
Milyen időközönként fizetek? Mikor számolnak el velem?	9
Mit tegyek, ha nem értek egyet a számla tartalmával?	11
Mit tegyek, ha nem értek egyet a számla tartalmával?	11
A panaszkezelés	12
Mit tegyek, ha elromlott, nem mér az órámm?	14
Mi is az átalánydíj?	15
Mit tegyek, ha elköltözök?	16
Hogyan éljek a szolgáltató-váltás lehetőségével?	17
Mit is takar a kéményseprő-ipari közszolgáltatás?	19
Ki szabja meg a feltételeit?	19
Milyen kötelezettségeim vannak ingatlantulajdonosként?.....	19
Mit kapok a szolgáltatás keretében?.....	20
Jogi háttér:	21
A számla.....	21
A panaszkezelés	22
Mit tegyek, ha az órámm elromlott, nem mér.	22
Az alapvető fogalmak.....	24
Mi tartozik az egyetemes szolgáltatás körébe?	24
Pontosan milyen szerződéseket is kötök fogyasztóként?.....	25
A hálózati csatlakozási szerződés és a hálózathasználati szerződés.....	25
Villamosenergia-vásárlási szerződés.....	26
A fogyasztói panaszok kezelése, az ügyfélszolgálat.....	28
Mit tegyek, ha elromlott, nem mér az órámm?	29
Az elszámolás menete, a havi vagy éves elszámolás lehetősége	30
Milyen jogok illetnek meg, ha nem értek egyet a számla tartalmával?	31
Mikor jogosult kikapcsolni a szolgáltatásból a szolgáltató a nem fizető fogyasztókat?	32
Kivel is kell szerződnöm?	34
A mérők.....	36
Mennyibe kerül a szolgáltatás?	38
Milyen gyakran kapok számlát?.....	39
Mit tehetek, ha nem értek egyet a számla tartalmával?.....	39
Mit tegyek, ha a mérőmm nem mér, vagy túl sokat mér?	40
A társasházak problémája.....	42
A mellékmérő haszna	42
A locsolási kedvezmény.....	43
Mi történik, ha nem fizetek?	43
A vízművel a szerződésemm örök?.....	44

I. Bevezetés

Ezért nem meglepő, hogy a fogyasztói panaszok, kérdések egy igen jelentős százaléka a közművek valamelyik területére vonatkozik, ráadásul az e területre vonatkozó szabályok igen sokrétűek és terjedelmesek.

A négy legfontosabb közműterület: a villamos energia szolgáltatás, a gázszolgáltatás, a közműves ivóvízellátás és a távhőszolgáltatás. Előbbi kettő területén az elmúlt néhány évben jelentős változások történtek, ezért mindig aktuális kérdés, hogy ki hogyan kapcsolódhat be az egyetemes szolgáltatásba, milyen lehetőségeink vannak a szolgáltatóval szemben, panaszunkkal mely szervezethez érdemes fordulni. A friss jogi szabályozásnak köszönhetően a legtöbb újdonság és ehhez kapcsolódóan új panasztípus, észrevétel is e két szolgáltatás körében figyelhető meg. Kiadványunknak e két területre vonatkozó részében igyekszünk olyan eseteket felvázolni, melyek a mindennapi életben előforduló kérdéseket lefedik, és így hasznos segítséget nyújthatnak az érdeklődők számára.

E kiadvánnyal szeretnénk megkönnyíteni a fogyasztók dolgát, összefoglalva a legfontosabb tudnivalókat, a tipikusan felmerülő kérdéseket, és az azokra adandó legpraktikusabb válaszokat, hogy tudatosan alakíthassák kommunikációjukat az egyes közsolgáltatást végző szervezetekkel. Célunk, hogy egy fogyasztó se érezze magát egyedül kérdéseivel.

Hasznos időtöltést, és elmerülést a közművek területére!

II. A közüzemi szolgáltatásokról általában

A közüzemi szerződés, mint olyan jelenleg már nem minden szolgáltatási területen létezik. A hatályos jogszabályok ugyanis már nem csak közüzemi szolgáltatásokról beszélnek, hanem egyetemes szolgáltatásról is. Ez utóbbi a villamos energia szolgáltatás és földgázellátás területén került bevezetésre, a korábbi közüzemi szolgáltatást felváltva. Ettől függetlenül minden közüzemi jellegű szerződés mögöttes szabálya a Polgári Törvénykönyv (továbbiakban: Ptk.). Lássuk általános rendelkezéseit az adott területekre.

A Ptk. a közüzemi szerződést a kötelmi jog keretében, a 387-388.§-okban tárgyalja. Lényege, hogy a szolgáltató köteles meghatározott időponttól a felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a felhasználó igénye szerint meghatározott közüzemi szolgáltatást- így különösen gázt, villamos energiát és vizet- nyújtani, a felhasználó pedig köteles ezért időszakonként díjat fizetni.

A közműves szolgáltatásnak hatósági ára van, tehát annak mértékét nem a felek határozzák meg szabadon. A hatósági árak vonatkozásában sajnos nem teljesen egységes a meghatározó szerv. Míg a villamos energia és a gáz árát országos szinten, addig a távhőszolgáltatás és az ivóvíz egységárát települési, megyei önkormányzati szinten állapítják meg.

A szolgáltatók szerződéskötési kötelezettsége a Ptk.-ban deklarált szerződési szabadság (a szerződés tartalmának szabad megállapítása) sérelmét jelenti, de az csupán abból következik, hogy itt alapvető emberi igényekről van szó.

A magánjog szabályai szerint a szerződés csak meghatározott esetekben mondható fel, illetve a szolgáltatás is csak ilyen körben korlátozható. Ezt az egyes ágazati törvények pontosítják, de a lényeg minden esetben ugyanaz. A szolgáltató pusztán egyszeri nemfizetés miatt nem bonthatja fel az adott szerződést. Minden közműtörvény külön-külön, de hasonló elvek mentén mondja ki, hogy milyen esetekben, pontosan milyen eljárás keretében tagadható meg a szolgáltatás folytatása a fogyasztóval szemben. A főszabály minden esetben, hogy több havi tartozása legyen a fogyasztónak. A szolgáltatót ezen túl garanciális szabályok betartása terheli, pl.: adott napokon nem kapcsolhatja ki a fogyasztót a szolgáltatásból, vízjog területén meghatározott körön belül kell vízvételzési helynek lennie, többször kell értesíteni a tartozást felhalmozót, illetve a kikapcsolásról tértivevényes levélben kell kiküldeni ezen értesítést.

Ezekhez az általános szabályokhoz itt csatlakoznak be az ágazati törvények, kormányrendeletek. Azaz a szerződés részletes feltételeit területenként más és más norma határozza meg, gondolva itt például a szerződések minimális tartalmi elemeire, a szerződésszegés eseteire, a szolgáltatás követelményeire, az elszámolásra.

INFORMÁCIÓ (i):

Ezek az ágazati szabályok, melyek a mindennapi fogyasztásunkat alapvetően körbehatárolják:

- 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról (röviden: Get.)
- 19/2009.(I.30.) Kormányrendelet a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról (röviden: Vet.)
- 273/2007. (X.19.) a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról
- 38/1995. (IV.5.) Kormányrendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetéséről

III. A gázszolgáltatás

Mint ahogyan a villamos energia piacán, úgy a gázenergia piacán is a liberalizáció mellett döntött a parlament. A változást a **2008. évi XL. törvény (Get.)** vezette be 2009. július 1-jével. Bár a szabályozás még nincs olyan régóta hatályban, azért így is vannak gyakorlati tapasztalatok, melyekből leszűrhető, hogy a fogyasztóknak mely területek jelentenek problémát.

Az alapvető változás

Az egyik legsarkalatosabb pont, hogy a lakossági fogyasztók már nem közüzemi szolgáltatásban részesülnek, hanem egyetemes szolgáltatásban.

Ez a fogalom természetesen nem kizárólag a földgázellátást takarja, hanem egyéb jogszabály alapján meghatározott szolgáltatásokat is, melyeket az egyetemes szolgáltató az engedélyében meghatározott területen nyújt az arra jogosultaknak. A fogyasztó szempontjából ez azt jelenti, hogy a gáz árát továbbra is maximalizált hatósági áron szerezheti be, azzal, hogy jogosult bizonyos keretek között szolgáltatót váltani.

Ki veheti igénybe az egyetemes szolgáltatást?

A jogszabály értelmében **3 érintett kör** veheti igénybe az egyetemes szolgáltatást:

1. a lakossági fogyasztók köre, akik saját háztartásuk fogyasztása céljából vásárolnak földgázt, és a vásárolt földgázzal jövedelemszerző tevékenységet nem végeznek
2. azok a felhasználók (természetes vagy jogi személyek), akik fogyasztása nem haladja meg a vásárolt 20m³/óra kapacitást
3. 2010. június 30-ig feltételek mellett egyes távhőtermelési engedéllyel rendelkező felhasználók, illetve 100 m³/óra fogyasztást el nem érő felhasználók

Ezen jogosulti körön kívül mindenki a szabad piacról vásárolja a földgázt szükségletei kielégítésére.

A lakossági fogyasztók körén belül érdemes megemlíteni a védendő fogyasztókat, akik szociális, egészségügyi helyzetükre tekintettel a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vesznek részt (pl.: kérhetik előre fizetős mérő felszerelését).

PRAKTIKUS TANÁCS (!):

Amikor új házba költözünk, mindig ellenőrizzük, hogy az adott mérő közületi néven van, vagy magánszemély néven van, pl.: egy egyházi, imaházi gondnok esetén. Ilyenkor ugyanis előfordulhat, hogy korábban nem egyetemes szolgáltatásra jogosult vette igénybe a gázszolgáltatást, míg mi magunk arra jogosultak vagyunk. Az árak tekintetében ilyenkor nagy különbség lehet, így a későbbi kellemetlenségeket elkerülendő erre mindig legyen gondunk.

Milyen szerződést kell kötnöm a szolgáltatás igénybevételéhez?

Az új gázszabályok életbe lépésével a korábbi közüzemi szerződéseket felváltotta **két típusú szerződés**. Az egyik a földgázelosztási szerződés, a másik az egyetemes szolgáltatási szerződés. Bár a két szerződés jogilag elválnak, a gyakorlati életben a fogyasztók a köztük lévő különbséget szinte csak akkor érzik, ha pl.: a mérő elromlik, vagy éppen szolgáltatót kívánnak váltani. Ekkor ugyanis lehet, hogy a követeléssel az elosztói engedélyes lép fel, nem pedig az egyetemes szolgáltató.

A **földgázelosztási szerződést** a szerződéskötési kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül a földgázelosztó köteles elkészíteni, és azt a kérő fél rendelkezésére bocsátani, pl.: kipoztázni. Ezzel természetesen a szerződés még nem jön létre, azt a fogyasztónak is alá kell írnia, és visszaküldenie a földgázelosztó részére. Ha a fogyasztó ennek 30 napon belül nem tesz eleget, akkor a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik, azaz a kiküldött mintához már nem köteles tartani magát. A gyakorlati életben ez természetesen gördülékenyebben megy, gondoljunk csak arra, hogy az új törvény hatálybalépését követően a fogyasztóknak postázzák az aláírandó szerződést.

Amennyiben új fogyasztási helyről beszélünk, ahol korábban még nem volt mérőóra felszerelve (pl.: egy új építésű ház esetén), pusztán egy szerződés aláírásával még nem válunk jogosulttá azonnal földgázellátásra. Ilyenkor ugyanis az igénybejelentésünk után a helyszínen műszaki-biztonsági ellenőrzést tartanak, illetve felszerelik a gázmérőt, a biztonsági záró elemeket, összekapcsolják a felhasználói berendezést az elosztóvezetékkel (az ellenőrzésnek, illetve a gázmérő felszerelésének a bejelentéstől számított legkésőbb 8 munkanapon belül meg kell történnie).

A fogyasztók másik szerződése az **egyetemes szolgáltatási szerződés**. Ha a fogyasztó már csatlakozott a szállító- vagy elosztóvezetékhez, akkor a területén lévő egyetemes szolgáltatóval tud szerződést kötni (ezzel gyakorlatilag a felek a földgáz megvásárlására kötnek szerződést). A szolgáltató oldaláról ez egy speciális szerződéskötési kötelezettséget jelent: a területén lévő egyetemes szolgáltatásra jogosult fogyasztóval a fogyasztói igénybejelentést követő 30 napon belül köteles szerződni. A szerződésben a szolgáltató a folyamatos földgáz értékesítést vállalja, a fogyasztó pedig az ellenérték megfizetését.

És hogy a gyakorlatban ez mit jelent? Ha például a mérőnk nem mér, akkor az elszámolás szabályait az elosztási szerződésre vonatkozó szabályok között találjuk, míg ha például kereskedőt kívánunk váltani, akkor az egyetemes szolgáltatási szerződést kell felmondanunk.

INFORMÁCIÓ (i):

A szerződések pontos tartalmáról az adott szolgáltatók Üzletszabályzatában található részletes leírást.

Miből áll az egyetemes szolgáltatás ára?

Elég sok fogyasztói megkeresés érkezett, és érkezik aziránt, hogy miért kerül annyiba a földgáz amennyibe. Ezzel kapcsolatban a fogyasztóknak elsősorban azt kell tudniuk, hogy a földgáz hatósági áras terméknek minősül. Az árak meghatározásában több szervezet vesz részt: a szolgáltató, a Magyar Energia Hivatal, illetve az energiaügyért felelős minisztérium.

De mégis pontosan mi alapján fizetünk a szolgáltatónak? A 28/2009. (VI.25.) KHEM rendelet 3.§ (3) bekezdés értelmében az egyetemes szolgáltatás díja két elemből tevődik össze: az egyik az **alapidj**, a másik a **gázdíj**.

Jogszabályok pontosan meghatározzák, hogy a gázdíj mit tartalmaz, milyen elemek kerülnek beépítésre az egyetemes szolgáltatás árába. Ezekről részletesen a www.eh.gov.hu oldalon lehet tájékozódni.

Néhány elemet megtekintve, az alábbi tételeket találjuk meg az egyetemes szolgáltatás árában a földgáz árán túl:

- *Korrektíós tényező*, vagy import korrektíós tényező, melyet 2009. július 1-je óta fizetnek a fogyasztók, célja az importár-változás kiegyenlítése. Mértéke a kezdeti időszakban m³-enként 4,30 Ft volt. Ez a tétel a számlán elkülönítve jelenik meg, mint ÁFA körön kívüli tétel.
- *Nagykereskedői árrés*
- *Szállítás és tárolás díja*
- *Mobilgáz finanszírozási költség*
- *Elosztás díja*
- *Egyetemes szolgáltatói árrés*

Ezeket túl a fogyasztó még köteles havonta az ún. alapidíjat megfizetni, mely a hónap elején esedékes (tehát minden megkezdett hónap után meg kell fizetnünk, függetlenül attól, hogy hónap közben mi történik, pl.: eladjuk a lakást). A fogyasztónak akkor nem kell az egész havidíjat megfizetni, ha a szolgáltató több, mint 24 órán keresztül nem tud szolgáltatni. A mentesítés ilyenkor természetesen időarányos.

PRAKTIKUS TANÁCS (!):

Ha a szolgáltatóváltás mellett döntünk, mindig érdeklődjünk az adott kereskedő által alkalmazott alapidíjról is, ne csak a gázdíjról.

Amin az elszámolás alapul: a gázóra

A gázóra kötelező hitelesítés alá esik a mérésügyi jogszabályok értelmében. A hitelességének ideje **10 év**. Hiteles mérő felszereléséről a szolgáltató köteles gondoskodni. A kötelességen túl ez abszolút érdekük is, hisz számla nem hiteles mérőeszköz alapján nem készülhet, olyankor a hibás mérés szabályait kell alkalmazni.

Sorra véve a törvényi rendelkezéseket a szolgáltató legfontosabb kötelezettségei az alábbiak:

- a fogyasztásmérő berendezések leolvasásáról gondoskodni, melynek a gyakorisága legalább évente egy alkalom
- a fogyasztási adatok összegyűjtése, szükséges átszámítások, korrektúrák elvégzése (pl.: korrigálni a gáz mennyiségét a normál állapotúra)

- biztosítani kell, hogy az elszámolás tényleges energiafogyasztáson alapuljon, az elszámolás megjelenése világos, érthető legyen
- fogyasztói kérésre a mérő időszakos hitelesítési vizsgálatát elvégezni, és viselni annak költségeit, ha a fogyasztói indítvány megalapozott volt, azaz utóbb bebizonyosodik, hogy a mérő nem a hibahatárokon belül mért
- a leszerelt mérő állását köteles fotóval rögzíteni, ha ez nem lehetséges, magát a mérőt őrizni. Az őrzés ideje a leszerelés után készült számlához igazodik: a leszerelt óra alapján készült elszámoló számla fizetési határidejét követő 60 nap.

Ha az adatokat nem lehet összegyűjteni, mert például a mérő a lakásban van, és az óra nem olvasható le, akkor sajnos a szolgáltató jogosult **becsült számlát** küldeni. A becslés elveit minden esetben a szolgáltató üzletszabályzata tartalmazza, ami azt is jelenti, hogy az területenként változhat.

Persze a fogyasztónak is vannak kötelezettségei függetlenül attól, hogy az óra nem az ő tulajdonát képezi. Elsősorban köteles az óra állagmegóvásáról, védelméről gondoskodni. Ehhez társul a jogi záruk védelme is, aminek a be nem tartása, megszegése esetén a szolgáltató jogosult a szerződészegés jogkövetkezményeit alkalmazni. Másodsorban pedig köteles lehetővé tenni, hogy a földgázelosztó vagy megbízottja a mérőt le tudja olvasni, ellenőrizni tudja, illetve gondoskodni tudjon a fel- és leszerelésről.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

- gondoskodjunk arról, hogy a mérőnk védett helyen legyen, ahhoz ne férhessen illetéktelen személy, így küszöbölve ki egy esetleges kötbért annak sérelme miatt
- az éves leolvasás közeledtével, ha nem is tartózkodunk otthon, akkor is gondoskodjunk a leolvasás lehetőségéről, pl.: írjuk ki az ajtóra
- amint észleljük az óra megállását, egyéb hibáját (pl.: törés), haladéktalanul jelezzük a szolgáltató felé

Milyen időközönként fizetek? Mikor számolnak el velem?

A szolgáltató és a fogyasztó megállapodása határozza meg, hogy milyen időközönként kell fizetni. A leginkább elterjedt két mód a havi diktáláson alapuló számlázás illetve az átalánydíjas fizetés. E két módtól függetlenül a jogszabályi előírásoknak köszönhetően havonta kell, számlát kapjunk.

Havi diktálás esetén a fogyasztó kötelezettsége, hogy az előre meghatározott időpontban az óráját leolvassa, és telefonon vagy egyéb távközlő eszköz útján a mért adatokat közölje a szolgáltatóval. Ilyenkor a számlánk a bediktált értékek alapján fog elkészülni. Arra azonban érdemes odafigyelni, milyen következményekkel jár a mulasztásunk. Nem ritka ugyanis az a szolgáltatói kitétel, hogy ha többször mulasztjuk el az adatok leolvasását, akkor a szolgáltató jogosult áttérni a másik számlázási módra, az átalánydíjas számlázásra. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltató onnan kezdve a megelőző évi összes fogyasztásunk alapján fogja a számlát kiállítani. A havi diktálás nem akadályozza annak, hogy a szolgáltató meghatározott időközönként (évente egyszer) vagy alkalmasszerűen, bejelentés nélkül maga is gondoskodjon a mérők leolvasásáról.

Az **átalánydíjas számlázás** esetén 11 havi részszámlát kapunk a szolgáltatótól, illetve egy 12. elszámoló számlát. Ebben az esetben a **részszámlákat a megelőző év teljes fogyasztása alapján kalkulálják**, feltéve azt, hogy a fogyasztás nem változik (vannak úgynevezett görbék, melyek segítik a szolgáltatót ebben). Ez nemcsak azt jelentheti, hogy 11 teljesen egyforma számlát kapunk, hanem azt is, hogy havonta más-más köbméter mennyiséget kalkulálnak be (azaz eltérhetnek egymástól a számla végösszegei). A 12. számla ilyen esetben egy ténylegesen leolvasott értéken alapul. Ilyenkor összevetik a legutolsó leolvasást az adott leolvasás értékével. A különbség az egy év alatt elfogyasztott mennyiség, melyen jóváírják az év közben befizetett részszámlák összegeit. Optimális esetben nem kell ráfizetnünk, vagy nem kapunk vissza semmit. Ennek az a feltétele, hogy a részszámlákat igen pontosan sikerüljön beállítani. Kevésbé optimális esetben azonban eltérés előfordulhat bármely irányba. A fogyasztónak természetesen az a jobb, ha túlfizetésben van, azaz a szolgáltató „tartozik” neki. Az összeg nagyságától függően a szolgáltató ezt vagy jóváírja a következő számlán (abban az esetben, ha a túlfizetésünk nem éri el az 1000 Ft-ot), vagy köteles meghatározott időn belül visszafizetni, kiutalni.

Előfordulhat, hogy **nem kapunk számlát**, amit természetesen minél előbb érdemes jelezni a szolgáltató irányába. Már egy számla kimaradása, és későbbi pótlása is erősen megterhelheti a

háztartást, ezért érdemes a kimaradt számlákat minél gyorsabban jelezni a szolgáltató irányába. Ha a számlák hiánya a szolgáltatónak róható fel (bármilyen rendszerhiba, egyéb mulasztás miatt), akkor köteles az elmulasztott számlák számával azonos mennyiségű részletet biztosítani a fogyasztónak.

INFORMÁCIÓ (i):

Minden szolgáltató honlapján elérhetőek részletes számlamagyarázatok, amik a fogyasztók számára közérthetően, egyszerűbben segítenek eligazodni a sorok között.

Mit tegyek, ha nem értek egyet a számla tartalmával?

A fogyasztók a számla ellen **kifogással** élhetnek. Ezt a jogosultságot a Kormányrendelet 2. számú mellékletének 11.§-a tartalmazza. Önmagában azonban a kifogásolás nem jelenti azt, hogy a fogyasztó átmenetileg mentesül a fizetési kötelezettsége alól, tehát a kifogás nem halasztó hatályú, azt a teljesítési határidőben meg kell fizetni. (halasztó hatálya a kifogásnak abban az esetben van, ha a számlában elszámolt földgáz mennyisége a megelőző év azonos időszakában elszámolt mennyiség kétszeresét meghaladja).

A fogyasztói kifogást a szolgáltató a kézhezvételtől számítva 15 napon belül köteles elbírálni, és annak eredményéről a fogyasztót tájékoztatni. **Ha a fogyasztónak igaza van**, a kifogás jogos, és őt **visszatérítés illeti meg**, melynek összege az 1000 Ft-ot meghaladja, akkor arról a szolgáltató 8 napon belül köteles gondoskodni (1000 Ft alatti visszatérítés esetén nem kell a szolgáltatónak a pénzt visszautalni, visszapostáznia, elegendő a következő számlán jóváírnia).

Ha a szolgáltató követelése jogos, de a számlázás során vétett, pl.: kevesebb számlát állított ki, mint amennyit kellett volna, meghatározott összegeket nem számlázott ki, akkor a fogyasztó **az elmaradt számlák számával azonos részletben jogosult a követelést teljesíteni**. Ebben az esetben a szolgáltató késedelmi kamatot jogszerűen nem kérhet a fogyasztótól (19/2009. Kormányrendelet 2. számú melléklet 11.§ (5) bekezdés). Utóbbi rendelkezés sajnos azonban azt is jelenti, hogy minden más fogyasztói késedelem esetén a szolgáltató **jogosult késedelmi kamattal is terhelni követelését**, így akkor is érdemes a számlát befizetni, ha annak végösszegével nem értünk egyet.

INFORMÁCIÓ (i):

- Ha a számla tartalmával az egyeztetés után sem értünk egyet, akkor érdemes jogi segítséget igénybe venni. A békéltető testületek a fogyasztói jogviták körében ilyen esetben is eljárhatnak. Bár kötelező erejű döntést csak akkor hozhatnak, ha a másik fél, jelen esetben a szolgáltató is megjelenik, de a helyzet tisztázása érdekében mindenképp érdemes a segítségüket igénybe venni.
- Ha úgy érezzük, hogy a szolgáltató a számlázási szabályokat nem tartotta be, akkor az ügyünk megvizsgálását kérhetjük a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól is.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

- A számlán szereplő fizetési határidőt mindig tartsuk be, hisz a kifogásnak csak akkor van halasztó hatálya, ha a megelőző év azonos időszakához képest kétszer annyi gázmennyiséget számoltak el. Egyebekben, ha nem fizetünk a szolgáltató jogosan követel késedelmi kamatot.
- Ne csak a befizetést igazoló csekkszelvényeket gyűjtsük, hanem az ahhoz tartozó számlát is, hisz pusztán egy csekkszelvényből nem derül ki, hogy az adott összeget milyen jogcímenen követelte tőlünk a szolgáltató, azaz mire mennyit számoltak el a követelésből
- Ha nem értünk egyet a számla tartalmával, mihamarabb jelezzük a szolgáltató irányába, ne várjunk vele feleslegesen.

A panaszkezelés

Mint minden jogviszonyban, a közüzemi szerződések esetén is a panaszt elsősorban a szerződő féllel kell közölni. Azaz, ha bármely egyetemes szolgáltatóval problémánk van, nem érezzük valamely intézkedését jogszerűnek, akkor először nem a hatósághoz kell fordulni, hanem levelezés, **személyes ügyintézés alapján a szolgáltatónál** kezdeményezni a helyzet orvoslását.

A fogyasztói panaszok kezelésére, fogadására a szolgáltató köteles ügyfélszolgálati irodát működtetni (Get. 63.§) telefonos és elektronikus eléréssel egyaránt (a jogszabály és

végrehajtási rendelete pontosan meghatározza, hogy milyen lakosságszámhoz mennyi irodát kell üzemeltetni, illetve a nyitva tartással kapcsolatban, mi a minimális követelmény).

A panaszok intézésére a főszabály a fogyasztóvédelmi törvényben rögzített **15 napos írásbeli válaszadási kötelezettség** (kivéve, ha azonnal orvosolni lehet), illetve a telefonos ügyfélszolgálaton a hívások rögzítése, és 5 évig történő megőrzése (a hangfelvételt a fogyasztó kérésére ki kell adni). A 19/2009. (I.30.) Kormányrendelet azt is meghatározza, hogy az ügyfélszolgálaton írásban beadott panaszokról a fogyasztónak igazolást kell adni, és azokat is igazolható módon kötelesek megőrizni.

Ha panaszainkra nem érkezik válasz, vagy nem megfelelő minőségben érkezik, akkor lakossági fogyasztóként panaszt nyújthatunk be a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz** (19/2009. Kormányrendelet 54.§ (8) bekezdés).

A panasz tartalmára tekintettel az alábbi típusú panaszokkal tudunk még az NFH-hoz fordulni (azaz, amikor a szolgáltató nem tartja be az adott témában a jogszabályi előírásokat):

- elszámolás
- számlázás
- díjfizetés, mérés
- a fogyasztó kikapcsolása
- a fogyasztó bekapcsolása (annak hiánya) a tartozás rendezését követően

Ezekben az esetekben a hatóság a panaszt akkor is befogadja, ha a Get. szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerint nem minősülne fogyasztónak (pl.: jogi személy). Az ide nem tartozó esetekben a Magyar Energia Hivatal tud eljárni.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

- bármilyen tartalmú panaszt is küldünk, mindig legyen nyoma, pl.: ajánlószelvény, vagy átvételi elismervény
- ne csak a feladóvevényt őrizzük meg, hanem a panasz szövegét is (aláírva, dátumozva)

Mit tegyek, ha elromlott, nem mér az óráim?

A fizetési kötelezettségünket az elfogyasztott gáz mennyisége alapján állapítják meg, melyet hiteles mérővel mérnek. Egyedül a hiteles mérők által rögzített fogyasztás szolgálhat elszámolás alapjául. A mérők **hitelességének** ideje a mérésügyi jogszabályok szerint **10 év**, melyet a szolgáltató biztosít részünkre, azaz az óra az ő tulajdonában van.

Főszabályként mi, fogyasztók csak birtokoljuk az órát, felelünk annak épségéért (mind az óra, mind a jogi záruk sértetlenségért). Azonban, ha észleljük, hogy az óráink már a hitelességi időn kívül van (a hitelesség a lejárat évi utolsó napján jár le), mi magunk is kezdeményezhetjük a cserét, írásban kérhetjük a szolgáltatót, hogy a mérésügyi követelményeknek megfelelően rójon ránk fizetési kötelezettséget. A szolgáltatót ez a jóhiszeműség elve alapján is köti, illetve a későbbiekben bekövetkező hibákért, pontatlanságokért a fogyasztó felelősségre vonása megkérdőjelezhető.

Ha a hitelességi időn belül merül fel a gyanú, hogy az óra nem pontos (ezt a fogyasztók rendszerint egy-egy nagyobb értékű számla tükrében veszik észre), vagy megállt, akkor ezt szintén késlekedés nélkül jeleznünk kell a szolgáltatónak. Mi magunk is, és a szolgáltató is kérheti ebben az esetben a fogyasztásmérő berendezés **mérésügyi felülvizsgálatát**. Annak eredményétől függetlenül nem árt tudni, hogy ha alaptalanul kértük a felülvizsgálatot, azaz nem bizonyosodik be, hogy az óra nem megfelelő, akkor a bevizsgálás költségeit ránk terhelhetik.

Hibás mérésnél természetesen a legfontosabb kérdés mindig az, hogy mi alapján számol el velünk a szolgáltató, ha a hiba valóban beigazolódik. Az erre vonatkozó előírásokat a földgázellátásról szóló törvény végrehajtására rendelt 19/2009. (I.30.) Kormányrendelet 1. számú melléklete tartalmazza.

Az alapelv a mérésügyi előírásokkal összhangban az, hogy **ha a mérő nem mér, vagy nem megfelelően mér, vagy hitelesítési ideje lejárt**, akkor az elszámolás alapjául nem szolgálhat. Természetesen ez nem azt jelenti, hogy a fogyasztó mentesül a fizetési kötelezettsége alól, hanem azt, hogy **korrigálni kell a fogyasztását** vagy éppen megbecsülni. Ehhez elengedhetetlen a hiba napjának megállapítása, melyre **3 mód** van. **Az első**, hogy tudják a hiba tényleges időpontját, és a hibás időszakot az új mérő megszereléséig tekintik. **A második**

lehetőség – ha az első nem pontos, nem állapítható meg -, ha a felek közösen próbálják megállapítani, megbecsülni a hiba időpontját, és a hibás mérés időtartamát. A **harmadik** lehetőséggel abban az esetben lehet élni, amikor a hiba időpontja teljes bizonyossággal nem állapítható meg, ilyenkor a hiba tartamát maximum egy évben lehet meghatározni.

A hibás időszakban mért adatokat korrigálni kell a mérő hibaszázalékával (feltéve, hogy hibás mérésről van szó és a hibaszázalék megállapítható). Ez persze nem minden esetben nyújt segítséget, hisz előfordulhat, hogy nem az óra pontatlanságával volt a gond, hanem például a nem méréssel, megállással. Ilyenkor lehetőség van arra, hogy a hibás időszakra egy átlagfogyasztást számoljon a szolgáltató, amit a megállapított vagy elfogadott hibanap előtti, és az új mérő felszerelése utáni fogyasztások átlagából kalkulálnak.

(ha a fogyasztói szokások nagymértékben változtak, akkor mód van arra, hogy a kérdéses időszak fogyasztását csak a hibás mérés utáni egy év adatai alapján állapítsák meg).

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

- A hiba bejelentése előtt mérlegeljük, hogy valóban hibáról van-e szó, vagy csak változtak a fogyasztói szokásaink.
- Ha arra jutunk, hogy a hiba valóban fennállhat, akkor mihamarabb jelezzük az észrevételt a szolgáltató irányába
- A hiba ellenére is ki kell fizetnünk az elfogyasztott gázt, a hiba ténye miatt nem mentesülünk a fizetési kötelezettség alól

Mi is az átalánydíj?

Sajnos nem minden fogyasztónak van mérőórája, annak ellenére, hogy földgázt használ a háztartásában. Az ilyen fogyasztók is természetesen kapnak számlát, azonban az nem a valós fogyasztáson alapul, hanem egy jogszabályi kalkuláción. Tehát jogszabály írja elő, hogy mekkora lakásban, meghatározott feltételek mellett, milyen mértékű fogyasztás alapján kell a szolgáltatónak a számlát kiállítania.

A fogyasztói panaszok zöme ilyenkor arra irányul, hogy túl nagynak tartja a számlát a felhasználó. Ilyenkor minden esetben célszerű nekünk magunknak fellapozni a jogszabályt, és

kikeresni, hogy lakásunkra milyen fogyasztás az irányadó, és a számlánkon mi szerepel. Ez a jogszabály pedig nem más, mint a **28/2009 (VI.25.) KHEM rendelet**, illetve a rendelethez kapcsolódó 6. számú melléklet. Ha a számlán a jogszabályi előírásnál több a fogyasztásként elszámolt gázmennyiség, akkor érdemes felkeresnünk a szolgáltatót, és tisztázni vele, hogy milyen besorolásba esik a lakásunk a norma értelmében, és milyenbe az ő rendszere szerint. Az ugyanis nem lehetetlen, hogy az eltérés abból adódik, hogy nem helyesen minősítették be lakásunkat.

INFORMÁCIÓ (i):

A gázmérővel nem rendelkező lakások minősítése a következő:

Lakás típusa	MJ/hó				
	2 lángú gáztűzhely	3-4 lángú gáztűzhely	4 lángú gáztűzhely elektromos sütővel	Garzon gáztűzhely	Gáz hűtőszekrény
1 szobás	210	300	240	250	454
1,5 szobás	300	370	310	310	454
2 szobás	350	450	390	390	454
2,5 szobás	410	520	460	450	454
3 szobás	470	600	540	520	454
3,5 szobás	530	690	630	600	454
4 szobás	610	750	690	660	454

Az ebédlő az átalánydíj-fizetés szempontjából fél szobának minősül.

Forrás: 28/2009. (VI.25.) KHEM rendelet 6. számú melléklete

Mit tegyék, ha elköltöznek?

Tudnunk kell, hogy a közüzemi szerződéseket költözéskor minden esetben nekünk, fogyasztóknak kell rendeznünk. Azaz jogszabályi kötelezettségünk van arra, hogy **15 napon belül** a felhasználó személyének megváltozását jelezzük az üzletszabályzatban foglaltak szerint az egyetemes szolgáltatónak. Azon túl, hogy a fogyasztónak jogszabályi kötelezettsége van, ez praktikus is. A szerződéses jogviszonyokban ugyanis a felek kötelesek egymást a változásokról értesíteni. Ha mi ezt elmulasztjuk, nem íratjuk át az órát, akkor a későbbi fogyasztó esetleges tartozását először rajtunk fogják számon kérni, hisz a szolgáltató még

abban a hiszemben lesz, hogy mi vagyunk felhasználók, ha értesítési kötelezettségünknek nem teszünk eleget.

A felhasználó személyének megváltozása azt is jelenti, hogy a korábbi felhasználóval teljes körűen elszámolnak. A szerződés megszűnésének napjáig a szolgáltató a megelőző évek fogyasztása alapján egy becsült számlát állít ki. A szerződés megszűnése után pedig a fogyasztó végeleges elszámolásról szóló számlát kap. Ennek a szerződés megszűnését követően 8 napon belül meg kell történnie.

Hogyan éljek a szolgáltató-váltás lehetőségével?

2009 júliusa óta az új gáztörvény lehetővé teszi, hogy a fogyasztó ne egy szolgáltatóhoz legyen kötve, hanem az egyetemes szolgáltatásra jogosultak köréből szabadon válasszon szolgáltatót. Ennek köszönhetően már vannak olyan szolgáltatók, amelyek a korábbi szolgáltatókhoz képest újnak minősülnek. Csáberejük elsősorban a gáz árából biztosított kedvezményekben mutatkozik, azonban nem árt még a váltást megelőzőn rögzíteni, hogy a kedvezmény pontosan mire is vonatkozik (ezek a kedvezmények rendszerint nem terjednek ki az alapidjra).

A szolgáltató váltás lehetőségét a **Get. 37.§** teremti. Eszerint a fogyasztó bejelentésétől/felmondásától számított 3 napon belül köteles a szolgáltató nyilatkozni a tudomásulvételről. A fogyasztó visszatartásának egyetlen lehetősége, ha van **lejárt számlatartozása** a szolgáltató irányába. Ez gátat gördíthet egy új szerződés elé, ezért már a váltás pillanatában jó, ha tudjuk, hogy van-e tartozásunk (esetleg a felmondó nyilatkozat előtt érdemes lehet az egyenleget lekérdezni). A felmondás nyomán (ha nincs számlatartozásunk) a korábbi egyetemes szolgáltatási szerződésünk a tárgyhót követő hónap utolsó napjával szűnik meg. Példával szemléltetve, ha január 10-én tettük meg a felmondásunkat, akkor a szerződésünk csak február utolsó napjával fog megszűnni. Ennek tudatában érdemes szervezni az átállást a szolgáltatók között.

Gyakorlati tapasztalataink szerint a váltás ezen része az első kritikus pont. Már ilyenkor szoktak a korábbi egyetemes szolgáltatók hivatkozni a lejárt számlatartozásra. Ha nem érezzük jogosnak a követelést igyekezzünk mihamarabb egyeztetni a szolgáltatóval, hogy a

váltást ez ne késleltesse. Esetleges kérdéseinket írásban is érdemes a szolgáltató tudomására hoznunk, melyre kötelesek 15 napon belül írásban válaszolni.

A fogyasztók a váltás környékén megdöbbenve tapasztalják, hogy a váltás időpontjáig **kalkulált számlát kapnak** attól függetlenül, hogy az eredeti szerződésük diktálásos vagy átalánydíjas számlázáson alapul. Erre a szolgáltató teljes mértékben jogosult a Get. végrehajtására szánt kormányrendelet 2. számú melléklete szerint. Ez a rendelkezés biztosítja, hogy a szolgáltató a váltás ellenére is megkapja a követelését. Gyakorlati tapasztalat szerint azonban a szolgáltatók nem mindig valós értékek, fogyasztás alapján kalkulálnak, bizonyos esetekben a várható fogyasztást túlszámlázzák. Reális akkor lehet a számla, ha a megelőző év ugyanazon szakaszának fogyasztásán alapul, azzal összhangban van.

Ha úgy érezzük, hogy a kiszámlázott díj a rendszeresen elfogyasztott gázmennyiségünk többszöröse, akkor ezt a tényt jelezhetjük a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság irányába (azon túl, hogy megpróbáljuk a szolgáltatónál kideríteni miért is annyi a számla végösszege, illetve számlakifogást teszünk).

Természetesen, ha a váltás után kiderül, hogy a szolgáltató **túlszámlázott**, akkor a szerződés megszűnését követő **8 napon belül köteles visszafizetni** a többletet, lezárni a szerződéses jogviszonyt (erre szintén a kormányrendelet 2. számú mellékletében találunk rendelkezéseket). Ha ezt nem teszi, ok nélkül késlekedik, akkor az NFH irányába való jelzésen túl érdemes lehet egyéb jogi eszközöket is igénybe venni (pl: fizetési meghagyás), hisz a kérdéses összeg már jogalap nélkül van a birtokában.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

- A váltás előtt nézzük meg a másik szolgáltató árait, ne feledkezzünk meg az alapidíjról sem, hisz a legtöbb reklám úgy hangzik, hogy a kedvezményt a gázdíjból biztosítják
- A váltás iránti igényt mihamarabb jelezzük a korábbi szolgáltatóknak
- Ne feledjük, hogy a váltás végnapjáig a szolgáltató jogosult becsült számlát küldeni
- A váltás napján bármilyen formában rögzíttessük a korábbi szolgáltatóval az óraállásunkat (ha nem megy telefonon, akkor e-mailben, vagy ajánlott levél formájában)

IV. A kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról

Bár a kéményseprés nem kifejezetten közüzemi szerződés keretében történik, de kapcsolódik egy igen jelentős közüzemhez: a földgázellátáshoz (illetve minden olyan fűtési módozathoz, mely nem nélkülözheti a kéményt).

A legtöbb panasz ezzel kapcsolatban az, hogy a fogyasztók nem érzik arányosnak a szolgáltatást az ellenszolgáltatással. Sajnos azonban ezt a szolgáltatást kötelesek vagyunk igénybe venni, éppen ezért nem árt tisztában lenni jogszabályi háttérével, és esetleges elmulasztása esetén a várható következményekkel.

Mit is takar a kéményseprő-ipari közszolgáltatás?

A lakásban, helyiségben a tüzelőberendezés égéstermékének elvégzésére szolgáló kémény járatának és tartozékainak időszakos ellenőrzése, tisztítása, műszaki felülvizsgálata, a használat és a műszaki megoldás megfelelőségének vizsgálata. Ezt az egyes helyi közszolgáltatások kötelező igénybevételéről szóló 1995. évi XLII. törvény határozza meg.

Ki szabja meg a feltételeit?

A szolgáltatás biztosítása a megyei, megyei jogú városi és fővárosi önkormányzat kötelező feladata. E feladat átvállalható a községi, városi önkormányzat által (a megyei önkormányzatoktól). E kötelező jellegből adódik, hogy a **szolgáltatás részletes feltételeit önkormányzati rendelet állapítja meg**, így a díját, a megfizetés rendjét, a kedvezményezettek körét.

A szolgáltatás igénybevétele kötelező, így az ingatlan használói (tulajdonos, bérlő) kötelesek segítséget nyújtani az elvégzéshez, pontosabban nem akadályozhatják annak elvégzését.

Milyen kötelezettségeim vannak ingatlantulajdonosként?

Természetesen az ingatlantulajdonos kötelezettsége nem merül ki annyiban, hogy kötelesek vagyunk lehetővé tenni a vizsgálatot. Részletszabályokat a **27/1996. (X.30.) BM rendelet** tartalmaz. Nézzük eszerint mit is kell tennünk:

- a kémény adottságaitól függően meghatározott időközönként (de túlnyomóan évente) elvégeztetni a vizsgálatot, szükség esetén a tisztítást
- évente kötelező a vizsgálat gázkazánok égéstermékének elvezetésére szolgáló kémények esetén, mely kiterjed az átjárhatóságra és az égéstermék maradványainak eltávolítására
(Magyarországon a háztartások túlnyomó többségében gázzal fűtenek, tehát ez a rendelkezés szinte minden háztartást érint).
- beengedni az érintett helyiségekbe a kéményseprőt (amennyiben ezt elmulasztjuk, megtagadjuk, a szolgáltató köteles jelenteni ezt az elsőfokú tűzvédelmi hatóságnak)
- kéménykiégetés alkalmával 10 liter vízzel gondoskodni
- a koromszák tisztításakor megfelelő gyűjtőedényről
- kémény felújítását, használaton kívül helyezését jelezni a szolgáltatónak, írásban bejelenteni a munka megkezdését megelőzően 15 nappal

Mit kapok a szolgáltatás keretében?

Évente ellenőrzést, szükség esetén tisztítást. Ez persze nem véletlenszerű időpontban történik, a szolgáltató köteles minket értesíteni **8 nappal korábban** a pontos idejéről. Az értesítés nem minden esetben személyre szóló, ezért érdemes figyelni a helyi újságokat, hirdetményeket, a társasházi hirdetőt.

A munkát bejegyzett cég vagy vállalkozói igazolvánnyal rendelkező személy végezheti, aki köteles kéményseprő formaruhát viselni.

A szolgáltató a területén lévő és vizsgált kéményekről nyilvántartást vezet, melyben rögzítik az elvégzett munkát, és az esetleges szabálytalanságokat is. Éppen ezért az éves vizsgálat során feltárt hiányosságokat érdemes időben (a következő vizsgálatig) megszüntetni, hisz mulasztásunkat (azaz a kémény veszélyességét, alkalmatlanságát) szintén köteles jelezni az elsőfokú tűzvédelmi hatóságnak.

INFORMÁCIÓ (i):

- a kéményseprés kötelező jellegű szolgáltatás, ára kötött
- amennyiben nem engedjük be az illetékesek elvégezni a munkát, akár a tűzvédelmi hatóságokkal is meggyűlhet a bajunk

V. A távhőszolgáltatás

Jogi háttér:

1. 2005. évi XVIII. Törvény a távhőszolgáltatásról
2. 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény végrehajtásáról
3. Önkormányzati rendeletek

A távhőszolgáltatást a közműves ivóvízellátáshoz hasonlóan nem egy-két nagyobb szolgáltató végzi, hanem több kisebb, megszervezésére a települési önkormányzatok jogosultak. A távhőszolgáltatás részletes szabályait (pl.: áralkalmazás, díjfizetés, mérési technológia) ebből adódóan önkormányzati rendeletek szabályozzák.

A távhőszolgáltatásra a fogyasztó (akkor is, ha nem természetes személy) közüzemi szerződést köt, melyet minden esetben ki kell egészíteni a Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzattal. Ez tartalmazza pl.: a fűtési időszakot is, mely elvileg szeptember 15-től a következő év május 15-ig tart. Természetesen az egyedi fogyasztói kérések minden esetben befolyásolják a fűtési időszak kezdetét és végét.

A számla

Természetesen mint minden eddig részletezett számla, az elhasznált távhő számlája is hiteles hőmennyiségmérés alapján készül. A mennyiségmérőt a hőközpontban vagy a hőfogadó állomáson kötelesek felszerelni. Egyedi hőmennyiségmérés akkor lehetséges, ha a felhasználók épületrészenként saját költségen hajlandóak hiteles mérőeszköz felszerelésére.

A törvény értelmében a díj kiegyenlítésére a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is lehetőség van. Tehát elképzelhető, hogy a társasház egyben kap egy számlát, vagy utóbbi esetében minden lakástulajdonos kap számlát az elhasznált távhőről. Amennyiben a tulajdonosok nem állapodnak meg a díjfizetés feltételeiben, akkor az önkormányzati rendelet lesz az irányadó.

Fontos tudni, hogy a társasház tulajdonostársait egyetemleges fizetési kötelezettség nem terheli, tehát bármely tulajdonos fizetési mulasztása a többi felhasználóra nem terjed ki.

INFORMÁCIÓ (i):

A távhőszolgáltató által készített számlával kapcsolatban további tartalmi követelmény az általános adójogszabályokhoz képest:

- a távhő aktuális értékesítési árát szerepeltetni kell a számlán
- az elszámolási időszakra vonatkozó nyitó és záró fogyasztásmérő- állások
- a tényleges fogyasztás
- az aktuális energiafogyasztás és a megelőző év ugyanolyan időszakában mért fogyasztás összehasonlítása

A panaszkezelés

Jogszabályi háttér:

- 1997. évi CLV. törvény

A panaszok kezelésére az általános szabályok vonatkoznak, eszerint minden fogyasztói panaszt **15 napon belül kötelesek megválaszolni írásban**. Jelen kötelezettség alól akkor mentesülnek, ha a fogyasztói igényt nyomban ki tudják elégíteni, a jelzett problémát orvosolni tudják.

Amennyiben fogyasztói panaszunkra válasz nem érkezik, a mulasztást jelezhetjük a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság irányába. Álláspontunk szerint ez a jogosultság a társasház is megilleti, hisz a távhőtörvény 8.§ értelmében a hatóság akkor is el tud járni, ha a lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelmi törvény értelmében nem minősülne fogyasztónak (pl.: társasház és nem természetes személy).

Mit tegyek, ha az óráim elromlott, nem mér.

Jogszabályi háttér:

- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény végrehajtásáról

- Mérésügyi jogszabályok

A mérők főszabály szerint a **szolgáltató tulajdonában** vannak. Azaz a hitelesítésről, hiba esetén a cseréről neki kell gondoskodnia. Számla csak hiteles mérésen alapulhat, így ha az óránk hitelesítése lejárt, haladéktalanul jelezzük a szolgáltató irányába. A mérőnk **hitelességi ideje** a 127/1991. kormányrendelet értelmében **4 év**. Jelzésünket lehetőleg írásban tegyük meg, hogy később esetleges vita esetén igazolható legyen az, hogy mi a jogviszonyban jóhiszeműen jártunk el.

Ettől függetlenül is kérhetünk alkalmi felülvizsgálatot, ha úgy érezzük a fogyasztás túlzó, vagy esetleg ellenőrző mérőnk van, és a két mérő adata nem egyezik, nagy az eltérés (sajnos az ellenőrző mérő adatai alapján számla nem készülhet, de ha nagy az eltérés, akkor az időszakos felülvizsgálatot érdemes kezdeményezni).

A többi közműhöz hasonlóan, a vizsgálat és esetleges csere költsége elvállik aszerint, hogy a mérő valóban megfelel-e a hibahatároknak. Ha megfelel, a vizsgálat költsége a fogyasztót terheli, ha nem, akkor a szolgáltatót.

Jogszabályi kalkulációt is találunk arra az esetre, ha a mérőnkől bebizonyosodik a hiba:

A megelőző év azonos időszakának fogyasztása (esetleg korrigálva), ha nincs ilyen, akkor pedig a hiba előtti legalább egy hónap lehet a korrekció alapja.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

- A hiba bejelentése előtt mérlegeljük, hogy valóban hibáról van-e szó, vagy csak változtak a fogyasztói szokásaink.
- Ha arra jutunk, hogy a hiba valóban fennállhat, akkor mihamarabb jelezzük az észrevételt a szolgáltató irányába
- A hiba ellenére is ki kell fizetnünk az elfogyasztott hőmennyiséget, a hiba ténye miatt nem mentesülünk a fizetési kötelezettség alól

VI. A villamos energia szolgáltatás

A villamos energia piac liberalizációs céljainak megvalósítása körében 2007. október 15.-től új jogszabályok jelölik ki a fogyasztókra vonatkozó szabályokat. Ezek a jogszabály a **2007. évi LXXXVI. törvény és a végrehajtására rendelt 273/2007. (X. 19.) Kormányrendelet**.

Az alapvető fogalmak

Sajnos fogyasztói oldalról a legtöbb félreértés a szolgáltatóval abból adódik, hogy bizonyos fogalmakat nem ismerünk. Ezeknek a pontosítása, megismerése nem árt, hisz rengeteg félreértést megspórolhatunk, ha tudjuk, hogy a másik fél miről beszél, és mi is ugyanazt értjük alatta.

Az első ilyen fogalom az **egyetemes szolgáltatás**. Ez ugyanis a megszűnt közüzemi szolgáltatás helyébe lépett. Nem jelent mást, mint egy sajátos szolgáltatási módot, melyet az ország területén bárhol, meghatározott minőségben a jogosult felhasználó számára méltányos, összehasonlítható, átlátható ár ellenében igénybe lehet venni. Eszerint tehát a szolgáltatást az arra jogosultaktól nem lehet megtagadni az ország területén. Cserébe pedig a felhasználó árat fizet jogszabályok alapján, mely méltányos, összehasonlítható, átlátható.

Mi tartozik az egyetemes szolgáltatás körébe?

A meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján a villamos energia, ügyfélkapcsolati szolgáltatás, védendő fogyasztóknak nyújtott szolgáltatás.

Az egyetemes szolgáltató egyetemes szolgáltatásra nem jogosultaknak nem értékesíthet.

Általános szerződési feltételek mellett határozatlan tartamú szerződés megkötésére irányuló szerződéskötési kötelezettség terheli.

De **ki is jogosult** ehhez az egyetemes szolgáltatáshoz hozzájutni?!

A **lakossági fogyasztó**, aki saját háztartása (lakás céljára használt lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs) fogyasztása céljára vásárol

villamos energiát az annak vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

A lakossági fogyasztók csoportján belül egy szűkebb kör van, az ún. **védendő fogyasztók**. Ők a lakossági fogyasztók közül kerülnek ki szociális rászorultságuk alapján. Megkülönböztetett feltételekkel vehetnek részt a szolgáltatásban (azaz például a szolgáltatásból való kikapcsolásuk feltételhez kötött).

Rajtuk kívül egy kedvezményezett csoport van még: a **fogyatékkal élő fogyasztó**.

A lakossági fogyasztók körén túl azonban még vannak olyan szervezetek, melyek egyetemes szolgáltatásra jogosultak. Az egyik ilyen lehetőség a következők vonatkozásában áll fenn: kiefeszültségen vételezők, akiknek a felhasználási helyeken együttesen nem nagyobb a vételezésük, mint **3*63 Amper**. A másik kedvezményezett kör, aki jogosult egyetemes szolgáltatást igénybe venni: külön jogszabály szerint **költségvetési szerv, közfeladatot ellátó költségvetési intézménye, közfeladatot ellátó egyházi jogi személy, közfeladatot ellátó alapítványi fenntartású intézmény**.

Pontosan milyen szerződéseket is kötök fogyasztóként?

Hasonlóan a földgázellátásról szóló törvényhez, a villamos energiáról szóló törvény értelmében is a felhasználó, lakossági fogyasztó két típusú szerződéssel rendelkezik. Az egyik ilyen szerződés a **hálózati csatlakozási szerződés** és hálózathasználati szerződés, a másik a **villamosenergia-vásárlási szerződés**.

A hálózati csatlakozási szerződés és a hálózathasználati szerződés

Minden rendszerhasználóval kell kötni ilyen típusú szerződést.

A használati szerződés tartalmi elemeit a Magyar Energia Hivatal által adott engedély szabja meg. A csatlakozási szerződés kereteit pedig Kormányrendelet állapítja meg.

A használati szerződés felmondásának esetei:

1. polgári jogi szerződésszegés, kivéve védendő fogyasztók esetén
2. védendő fogyasztók külön jogszabályban meghatározott szerződésszegése esetén
3. a felhasználó a villamosenergia-vételezést adott felhasználási helyen megszüntette

A hálózati engedélyes szerződésszegése az alábbi esetekben valósulhat meg:

- a villamos energiát nem a jogszabályokban, működésében meghatározott módon továbbítja, valamint a továbbítás minőségi követelményeit megsérti
- a már lekötött szállítások teljesítését nem kezdi meg (ha a felhasználót írásban értesítette a szünetelési ok megszűnését követő munkanap)
- nem értesíti szabályzatában meghatározott módon a felhasználót a szünetelésről
- olyan fogyasztásmérő berendezést alkalmaz, mely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik

► ilyen esetben kötbér fizetési kötelezettséggel tartozik a felhasználó irányába

A hálózati szerződésbe foglalt, a rendszerhasználó által megszerzett jogok a felhasználási hellyel együtt átruházhatóak, vagy a hálózati engedélyes által visszavásárolhatóak.

A hálózathasználati szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

Villamosenergia-vásárlási szerződés

A felhasználó köti a villamosenergia-kereskedővel, termelővel, villamos energia határon keresztül történő beszállítása útján.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult az egyetemes szolgáltatóval köti. A jogosultnak biztosítani kell a mérlegköri tagságot, díjmentesen.

A szerződés minimális tartalma:

- a szerződő felek
- a szolgáltatás igénybevételének kezdő napja
- a nyújtott szolgáltatások megnevezése, minőségi színvonala (illetve annak meg nem tartása esetén a kötbér megfizetése, okozott kár megtérítése)
- a szolgáltatás szerződéskötéskor érvényes ára
- a szolgáltatás díja, választható fizetési módok
- a szerződés időtartama, a megszüntetés, felmondás lehetőségei
- a szerződésszegés és jogkövetkezményei
- a panasz benyújtásának lehetősége, a panaszkezelés menete, a fogyasztói panasz rendezésének, egyeztetésének menete
- külön díj ellenében nyújtott kiegészítő szolgáltatások

A szolgáltató az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosíthatja. A változásról a felhasználókat értesíteni kell annak hatályba lépését megelőzően 30 nappal. A változások

közzétételének helye legalább egy országos napilap, ügyfélszolgálati iroda, honlap. A közzétételnek tartalmaznia kell a módosítás tartalmát, a szerződés felmondásának lehetőségét (ez utóbbit írásban).

A felhasználó a szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási határidővel mondhatja fel. Felmondási jogát korlátozni, kizárni nem lehet.

Mikor szegi meg a szerződést a szolgáltató?

1. a szolgáltatást a szerződés szerinti időszakban nem kezdi meg
2. a villamos energiát nem a szerződés szerint szolgáltatja (nem elvárható módon szolgáltatja)
3. a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti

Ilyen esetekben a felhasználó részére köteles kötbért fizetni.

Ezen szerződés mögöttes szabálya a Polgári Törvénykönyv, kivéve ha a Vet. vagy a termékfelelősségi törvény eltérő rendelkezéseket tartalmaz.

INFORMÁCIÓ (i):

- E két típusú szerződésnek a lényege abban rejlik, hogy a fogyasztó maga választhassa meg az egyetemes szolgáltatóját, vagy a villamosenergia-kereskedőjét. Ilyenkor ugyanis csak a villamosenergia-vásárlási szerződést köteles felmondani. A földgázpiachoz képest az a különbség, hogy nem került rögzítésre a váltás pontos menete jogszabályi szinten.
- A felmondásra, szolgáltató-váltásra teljes egészében az egyetemes szolgáltató üzletszabályzata az irányadó. Tehát, ha a fogyasztó szeretne váltani, arra a jogszabály lehetőséget teremt, de a pontos feltételeket, pl.: bejelentési határidő, felmondási határidő, a szolgáltatónál kell megérdeklődni.
- A fogyasztót védő egyetlen rendelkezés e körben, hogy ha bejelenti váltási szándékát írásban, akkor 5 munkanapon belül a hálózati engedélyes köteles a végelszámolás alapjául szolgáló mérőállást üzletszabályzata szerint rögzíteni.
- A szerződés megszűnte esetén az esetleges túlfizetést a szolgáltató köteles 8 napon belül visszafizetni a fogyasztónak vagy a számla fizetőjének.

A fogyasztói panaszok kezelése, az ügyfélszolgálat

A fogyasztói panaszok kezelésére az irányadó szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak. A törvény a 17.§ rendelkezései között rögzíti, hogy a beérkezett fogyasztói panaszokat **15 napon belül kell megválaszolni**, kivéve, ha azok nyomban megválaszolhatóak. Ezen túl, amit még általános kötelezettségként rögzít a törvény: a telefonos ügyfélszolgálat. Amennyiben egy szolgáltató ilyet tart fenn, és a felvételek rögzítésre kerülnek, akkor azokat köteles 5 évig őrizni, és a fogyasztó kérésére azt rendelkezésre bocsátani.

A Vet. végrehajtási szabályai speciális rendelkezésként a fogyasztói beadványokra szigorúbb előírásokat is tartalmaz, melyeket szintén minden egyetemes szolgáltató köteles betartani. Az egyik legfontosabb szabály, hogy a fogyasztó személyesen beadott iratait igazolás ellenében kötelesek átvenni az ügyfélszolgálaton. A beadványok őrzéséről szintén kötelesek gondoskodni, mégpedig 5 évig visszakereshető módon (az **5 éves őrzési kötelezettség** a polgári jogi általános elévülési határidőből következik, hisz a felek ezen határidőn belül tudnak egymással szemben igényt támasztani).

Amennyiben nem egyértelmű, hogy az adott fogyasztói panaszra kinek van hatásköre, pl.: több engedélyest érint, akkor a beadvány beérkezésétől 8 napon belül kötelesek tisztázni egymás között az eljárási jogosultságot, és annak megtörténtéről írásban értesíteni a fogyasztót.

Ezeknek a szabályoknak a be nem tartása miatt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál lehet eljárást kezdeményezni. A 273/2007. Kormányrendelet ezen túl lehetővé teszi a fogyasztói panaszt akkor is, ha a választ az egyetemes szolgáltató nem megfelelő minőségben adja. A fogyasztói kérelemben ilyenkor meg kell jelölni azt az intézkedést, amit várunk, vártunk.

Mivel a fogyasztói panaszok elsődleges kezelésének helye a szolgáltató, így a Vet. végrehajtási rendelete, hasonlóan a földgázellátásról szóló törvényhez részletesen rögzíti, hogy a fogyasztókkal való kapcsolattartás érdekében milyen rendszerben, minimális követelmények mellett kell az egyetemes szolgáltatónak ügyfélszolgálatot fenntartania. Így a fogyasztók gyakorlatilag a lakhelyükhöz legközelebb eső helyen tudnak kapcsolatba lépni a szolgáltatóval.

INFORMÁCIÓ (i):

Ha a panaszunkat nem tudják az ügyfélszolgálaton kezelni, vagy a megkeresésünkre érdemben nem nyilatkozik a szolgáltató, akkor panaszunkkal érdemes a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulni. A fogyasztóvédelmi hatósághoz az alábbi típusú panaszokkal érdemes fordulni:

- elszámolási szabályok megszegése
- számlázási előírások megszegése
- mérésre vonatkozó előírások be nem tartása
- a villamosenergia-ellátásból történő (fizetési késedelem miatti) kikapcsolás, illetve ismételt bekapcsolásra vonatkozó rendelkezések

lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése. Ezekben az esetekben a hatóság akkor is el tud járni, ha a panaszos a fogyasztóvédelmi törvény értelmében nem minősül fogyasztónak, azaz nem természetes személy, de jogosult egyetemes szolgáltatásra.

Mit tegyek, ha elromlott, nem mér az óráim?

Az elfogyasztott villamos energia mérése hiteles mérőeszközzel történik. Egy-egy villanyóra 10 éves időtartamig minősül hitelesnek, azaz ezen időtartamon belül alkalmas joghatással járó mérés végzésére. Amennyiben hitelességének lejártát észleljük, és a szolgáltató még nem jelentkezett cserélni azt, akkor mi magunk is kérhetjük írásban a csere lefolytatását.

Ha észleljük, gyanítjuk, hogy az óra hibás, nem mér pontosan, kötelesek vagyunk haladéktalanul jelezni a szolgáltatónak, aki **15 napon belül köteles a mérőeszközt megvizsgálni**. Ha a bejelentést nem mulasztjuk el, akkor a szolgáltató a 15 nap utáni késlekedéséből eredő esetleges károkat nem háríthatja ránk, hisz az ő jogszabályi kötelezettsége az ellenőrzés lefolytatása (273/2007. Kormányrendelet 2. számú melléklet 18.§). Ha az ilyen óráról kiderül, hogy hibás (nem az előírt hibahatárokon belül mozog), akkor a szolgáltató köteles azt cserélni. A lecserélt óra egészét, vagy részét köteles fogyasztói kérésre hitelesítés alá vetni.

Ha az ellenőrzés kérése a fogyasztó oldaláról nem volt indokolt (tehát nem igazolható, hogy az óra a hibahatárokat átlépi), akkor a helyszíni ellenőrzés költségeit a fogyasztó köteles megtéríteni. Ha a vizsgálat indokolt volt, akkor nemcsak annak megfizetése alól mentesülünk, hanem speciális elszámolási elvek lépnek életbe, hisz a hibás, lejárt hitelességű óra nem vehető figyelembe a számlázás során (273/2007. Kormányrendelet 2. számú melléklet 21.§).

INFORMÁCIÓ (i):

- A mérő bevizsgálásának költsége a fogyasztót is terhelheti, ha a jelzés nem volt megalapozott, így a bejelentés előtt mérlegeljük, hogy nem változott-e nagymértékben a fogyasztói szokásunk.
- Ha a mérő hibája igazolható, akkor is kell fizetnünk a hibás időszakra, azzal a különbséggel, hogy a számlát ilyen esetben kalkulálják.

Az elszámolás menete, a havi vagy éves elszámolás lehetősége

Az alapelv a villamosenergia-szolgáltatás területén is a hiteles mérésen alapuló számlázás. A hiteles mérés pedig hiteles mérőeszközön alapul. De nézzük is meg pontosan milyen időközönként kapunk számlát, mikor várható a leolvasás, és az elszámolás során milyen lehetőségeink vannak fogyasztóként.

A számlázás mindig leolvasáson, **hiteles mérőn mért adatokon alapul**. A mérő nem a fogyasztó tulajdonában van, hanem a szolgáltatóéban (a fogyasztó csak a fogyasztási hely kialakításáért felelős, illetve a mérő épségének őrzésért -utóbbi be nem tartása szerződésszegést alapoz meg). A mért adatokat a szolgáltató köteles összegyűjteni. Évente legalább egy leolvasásnak kell történnie, ennél hosszabb leolvasási időszak nem állapítható meg jogszerűen.

Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy **évente egy alkalommal elszámoló számlát kap** a fogyasztó, és 11 alkalommal részszámlát (eggyel kevesebb számú részszámlát kapunk, mint ahány számla összesen adott időszakban elkészül). A részszámla lehet becsült (azaz a felek előre meghatározzák, hogy melyik hónapra, mekkora fogyasztást kívánnak elszámolni), illetve alapulhat diktáláson. Az éves elszámolás minden esetben leolvasott adatokon kell hogy alapuljon. Az elszámolás eredményeként nem ritka, hogy a fogyasztást alul méretezték, így

hiába fizettünk minden hónapban számlát, azon felül kisebb-nagyobb összeget teljesítenünk kell a szolgáltató felé. A másik lehetőség sem zárható ki, hogy nem fogyasztottunk el annyi mennyiségű energiát, mint amit megbecsült a szolgáltató. Ekkor jogosultak vagyunk a különbözet visszafizetésére, hisz arra az összegre a szolgáltató nem jogosult. A visszafizetés formája attól függ, hogy mekkora a többlet. 1000 Ft alatti túlfizetés esetén annak összegét a következő számlánkon jogosult a szolgáltató jóváírni. 1000 Ft feletti túlfizetés esetén az összeget visszakapjuk a szabályzatban meghatározott határidőben.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

Ha diktáláson alapul az elszámolás, ne felejtsük el pontosan diktálni a fogyasztást, hisz többszöri mulasztás esetén a szolgáltató jogosult kalkulált számlát küldeni (azaz a diktálás helyett áttérhet a kalkulált fogyasztás elszámolására).

Milyen jogok illetnek meg, ha nem értek egyet a számla tartalmával?

A számlák **kiegyenlítésére** a fogyasztónak legalább **8 napot** kell biztosítani annak kézhezvételétől. A nemfizetés esetén mi járunk rosszabbul, hisz ha késedelembe esünk, akkor a késedelem időpontjától az egyetemes szolgáltató jogosult **késedelmi kamatot** követelni. Önmagában, ha nem értünk egyet a számla tartalmával, még nem jelenti azt, hogy nem kell befizetnünk. Ilyen esetben a számla befizetése mellett tegyünk a szolgáltató irányába **számlakifogást**, melyre a kézhezvételétől számítva 15 napunk áll rendelkezésre. A kifogás akkor mentesít minket átmenetileg a számla megfizetése alól (azaz akkor halasztó hatályú), ha annak alapjául szolgáló energiafogyasztás a megelőző év azonos időszakának fogyasztásához képest több, mint 200%. A kifogás elfogadásáról, el nem fogadásáról a szolgáltató köteles 15 napon belül értesíteni az érintett felhasználót.

Ha a fogyasztó álláspontja helyes volt, azaz visszatérítés illeti meg, akkor annak visszafizetéséről a szolgáltató **8 napon belül** köteles gondoskodni (ilyenkor lehetőség van arra is, hogy a szolgáltató a vele szemben fennálló tartozásba beszámítsa).

Ellenben ha a szolgáltatót illeti meg térítés, és annak oka a szolgáltató magatartására vezethető vissza, pl.: meghatározott ideig nem küldött számlát a fogyasztónak, vagy visszavont számlákat, és helyette egy újat állított ki, akkor köteles biztosítani részszámlákat a fogyasztónak. Az így kialakult helyzettel kapcsolatban a következő a fő követelmény: az

elmaradt, téves számlázással azonos időtartamon belül, egyenlő részletekben kell biztosítani a fogyasztó számára, hogy a különbözetet megfizesse meg.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

Akkor is fizessük be a vitatott számlát, ha nem értünk vele egyet, hisz utóbb jogosultak késedelmi kamatot felszámlázni, ha nem volt igazunk, ha igazunk volt, akkor pedig a pénzt visszkapjuk.

Mikor jogosult kikapcsolni a szolgáltatásból a szolgáltató a nem fizető fogyasztókat?

A szolgáltatásból való kikapcsolásra csak szigorú jogszabályi feltételek betartása mellett van lehetőség, tekintve e terület érzékeny jellegét. Azaz a szolgáltató nem kapcsolhatja ki a fogyasztót pusztán a nemfizetés ténye miatt, annak eljárási rendje van, így biztosítva időt a fogyasztónak arra, hogy a tartozásról, kikapcsolásról való tudomásszerzéstől számítva még mindig legyen lehetősége elmaradásait rendezni (vagy akár tisztázni, hogy van-e elmaradása, ha a követelést vitatja). Ugyanis a fogyasztó visszakapcsolásának van díja, tehát, ha időben nem gondoskodunk hátralékunk rendezéséről, akkor a visszakapcsolásért is fizetnünk kell (tehát ezáltal is nő a szolgáltató követelése).

Kikapcsolásra az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kerülhet sor:

- legalább három havi számlatartozás a fogyasztó oldaláról
- a fizetési kedvezményekről, részletfizetési lehetőségekről kezdeményezett egyeztetések nem vezettek eredményre
- a kikapcsolásról a fogyasztó háromszori, írásbeli figyelmeztetése, illetve tájékoztatása a szociális kedvezményekről (szociálisan rászoruló fogyasztókra vonatkozó kedvezőbb szabályok, előre fizető mérő felszerelésének a lehetősége).

Az első értesítés megtörténtekor a fogyasztót részletesen tájékoztatni kell részletesen, áttekinthető formában a védendő fogyasztókat megillető kedvező eljárásról, a védendő fogyasztók nyilvántartásba vételének feltteleiről. A második írásbeli felszólítással egyidőben pedig értesíteni kell a területileg illetékes jegyzőt és a gyámhivatalt. A kikapcsolás időpontjáról a egyetemes szolgáltató tértivevényes levélben köteles értesíteni a felhasználót.

A tértivevény átvételének a megtagadása azonban nem mentesíti a fogyasztókat. Tehát, ha már ügyünk abban a stádiumban van, hogy egy ilyen értesítésre sor kerül, a kikapcsolást nem odázhatjuk el pusztán azzal, hogy a levelet nem vesszük át, vagy az átvételét megtagadjuk. Ilyenkor ugyanis a tértivevényes levél átvettnek tekinthető. Ezeket az értesítéseket, akkor köteles betartani a szolgáltató, ha a kikapcsolásra október 15-e és április 15-e között kerülne sor.

Az eljárási rend megtartását, azaz a kikapcsolás feltételeinek a fennállását vita esetén a szolgáltató köteles bizonyítani.

INFORMÁCIÓ (i):

A kikapcsolásra nem kerülhet sor munkaszüneti napon, ünnepnapon, illetve ezeket megelőző munkanapon, jogszabályban külön meghatározott pihenőnapon. A fogyasztó visszakapcsolásáról 24 órán belül gondoskodni kell, ha tartozását rendezi. Ha a tartozást nem sikerül rendezni a kikapcsolástól számított 30 napon belül, akkor a szolgáltató egyoldalúan is felmondhatja a szerződést az adott szolgáltatási hellyel kapcsolatban.

VII. A közműves ivóvízellátás

A közműves ivóvízellátás a távhőszolgáltatáshoz hasonlóan nem néhány nagy szolgáltatóval valósul meg, hanem több kisebbel. A Magyar Víziközmű Szövetség statisztikája szerint jelenleg kis hazánkban közel 350 vízmű létezik. Ez a fogyasztók oldaláról azt jelenti, hogy akár szomszédos településeken eltérnek egymástól a szerződéskötési, szolgáltatási szabályok. Természetesen azért vannak olyan jogszabályok, amik a vízművek felé minimum standardokat állítanak fel.

Ezeket sorba véve az egyik legfontosabb a 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet, melyet az összes közmű alapszabályként használ, forgat. A másik szintén jelentős norma a 2000. évi C. törvény a számvitelről és az általános forgalmi adóról. Ezeken túl pedig vannak a víz minőségére vonatkozó szabályok, amik elsősorban fogyasztási, egészségügyi szempontból jelentősek.

Az említett jogszabályok segítségével megválaszolhatjuk a fogyasztókban felmerült legtöbb kérdést, melyek nem elsősorban arra vonatkoznak, hogy kell-e vízdíjat fizetni. A legsarkalatosabb kérdések: kivel kell szerződnöm, ki állapítja meg a víz árát, miért fizetek ugyanannyi m³ szennyvizet, mi a locsolási kedvezmény, mit tegyek, ha az óra pontatlan, miért tér el a főmérőn mért víz a mellékmérők adatainak összegétől...?

Kivel is kell szerződnöm?

Mint már említettük közel **350 vízmű létezik**, ami azt jelenti, hogy településenként változhat a vizet szolgáltató szervezet, és azt is jelenti, hogy az adott településen működő vízművel kell a fogyasztónak szerződnie. Természetesen gazdaságossági szempontból nem ritka, hogy több településen ugyanaz a vízmű, vagy éppen a regionális vízmű szolgáltatja az ivóvizet.

Ők tehát mindenképpen a szolgáltatói oldalon fognak megjelenni a vízművel kötött szolgáltatási szerződésben. A másik oldalon pedig, mint felhasználó a fogyasztó fog állni.

A vízműnek szerződéskötési kötelezettsége áll fenn a fogyasztók viszonylatában, azaz ha a meghatározott módon, és előírásoknak megfelelően jelentjük be, hogy szeretnénk csatlakozni a vízhálózathoz, akkor az nem tagadható meg.

Új építésű ingatlanoknál, vagy olyan ingatlannál, mely még nem része a közműhálózatnak a következőket kell tennünk:

- Első lépésként hozzájárulást kell kérnünk a vízműtől a hálózat kiépítéséhez. Mindennek elengedhetetlen feltétele, hogy műszaki leírást és helyszínrajzot nyújtunk be. A bekötést jogosan az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója (pl.: bérlő, hasznélvező...) kezdeményezheti, akinek a bekötés lehetőségeiről a közmű előzetesen tájékoztatást adott.
- A hozzájárulással együtt a szolgáltató a fogyasztónak megküldi a szolgáltatás feltételeit is tartalmazó ajánlatát. Ezen az ajánlaton csak akkor változtathat a vízmű, ha a fogyasztó nem nyilatkozik rá 30 napon belül.
- Az ajánlatnak a részét képezi, hogy a vízmű tájékoztatást ad a bekötés létesítéséhez szükséges munkák, helyszíni szemle, nyomáspróba várható költségeinek összegéről (ezeket ugyanis a fogyasztó köteles megelőlegezni).
- A megkapott ajánlatra a fogyasztó 15 napon belül válaszolhat. A válasz nemcsak feltétlen elfogadás lehet (ami a szerződés aláírásával egyenlő), hanem eltérő vélemény közlése is. Ha ez a vélemény érinti a szerződés lényegi tartalmát, akkor a vízmű 15 napon belül egyeztetést kezdeményezhet.
- Amennyiben sikerül megegyezni, vagy nem is volt véleménykülönbség a felek között, akkor a szerződés aláírásával létrejön a szolgáltatási szerződés a fogyasztó és a vízmű között.

Bár a szerződés megkötésének folyamatához szorosan nem tartozik, de nem árt tudni, hogy a hálózatba kapcsolásban a szolgáltató is közreműködik. A hálózat elkészülte után nyomáspróbát, fertőtlenítést végeznek. Amennyiben a szolgáltató mindent megfelelőnek talál, akkor a használatbavételhez írásbeli hozzájárulást ad. Végül lépésként pedig felszerelik a vízmérőt, melyet zárral látnak el (gyakorlatilag egy plombával, mely a külső, illetéktelen beavatkozástól védi a mérőt).

Már meglévő ingatlanoknál, melyek a hálózatban részt vesznek ezt a folyamatot nem kell végigvezetni. Ott ugyanis már van egy szolgáltatási szerződés és egy fogyasztó. Ilyenkor, ha eladunk vagy veszünk ingatlant, akkor bármely oldalon is állunk a másik féllel együtt kell bejelenteni a vízműnek a változást, annak bekövetkeztétől számított 30 napon belül (pl.: eladjuk a házunkat, akkor a kiköltözéstől számítva). Egyrészt az új fogyasztó személyét,

másrészt az aktuális óraállást. Ennek elmulasztása ugyanis nemcsak az eladó és vevő közötti elszámolást nehezítheti meg, hanem ha kár keletkezik (pl.: illetéktelen vételezés), akkor a két fél együttesen felel a károkért.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

Ha elköltözünk az előző tulajnál, közös képviselőnél mindig érdeklődjünk a közüzemi szerződésekről, hátralékokról, illetve beköltözés után minél hamarabb jelentsük a vízműnek a fogyasztó személyében bekövetkező változást.

A mérők

Mint minden közműszolgáltatásnál, jelen esetben is az elszámolás alapját a mérőóra képezi. Azonban a vízórának nemcsak ennyi a szerepe, például kijelölheti azt a pontot, ahonnan már nem a szolgáltató tulajdonát képezik a csövek. Ez persze attól is függ, hogy jogi értelemben milyen óráról beszélünk, ugyanis óra és óra között különbség lehet.

Elsőként érdemes megemlíteni a **bekötési vízmérőt**, vagy ismertebb néven a főmérőt. Családi házaknál ez a portán belül, a vízóra-aknában található meg. Társasházaknál a lakások előtt, de jellemzően a házban belül (pl.: kerékpártárolóban, alagsorban) található, igazodva a ház elrendezéséhez. Ezek az órák még a szolgáltató tulajdonát képezik, így a felszerelésükről, cseréjükről, karbantartásukról is ő gondoskodik. A legnagyobb jelentősége azonban társasházak esetében mutatkozik. Nagyon sok lakóközösség ugyanis elfelejti, hogy a szolgáltató jogszabály alapján a főmérő szerinti összeget követelheti a közösség egészétől.

Természetesen a fogyasztónak is vannak kötelezettségei az órával kapcsolatban. Köteles megvédeni a fagytól, a leolvasást lehetővé tenni, a sérülést jelezni a vízműnek. A legfontosabb kötelezettsége, hogy felelős a plombák sértetlenségéért. Azaz, ha sérül rajta a zár, elveszik, rongálódik az óra, és ebben a fogyasztót mulasztás terheli, akkor az óra cseréjét, pótlását, hitelesítési költségeit meg kell térítenie.

Az órák másik típusa a **mellékmérő**, ami az elkülönített vízfogyasztást méri. Jellemzően társasházaknál fordul elő, ahol az egyes lakások nem kívánnak együtt vízdíjat fizetni, vagy átalányt fizetni. Ahhoz, hogy a vízmű figyelembe vegye, ez alapján számlázzon, külön szerződésre van szükség. Ez az ún. mellékszolgáltatási szerződés.

A praktikussága elszámolási viták elkerülésében van, amikor társasházaknál egy-két lakó nem találja igazságosnak a vízdíj elosztását. Ők rendszerint felkeresik a közös képviselőt, szolgáltatót, ahol érvekkel, számítással kívánják bemutatni, hogy bizony az ő fogyasztásuk nem annyi, amennyit fizetnek. Ilyenkor sajnos nem tájékoztatják őket, hogy jogosultak a mellékszolgáltatási szerződést megkötni, mely egyrészt a szolgáltató, másrészt a fogyasztó között jön létre. A közös képviselőnek, vagy a társasházak mindössze annyi köze van hozzá, hogy hozzá kell járulnia a mellékvízmérő házi vízvezeték-hálózatba történő beépítéséhez. Az ok nélküli megtagadások orvoslására szolgál, hogy ezt mindössze akkor tagadhatja meg, ha a beépítés miatt szükséges átalakítások jelentős költséggel járnának.

Ha lakóként szeretnénk e lehetőséggel élni, és mégis megtagadják tőlünk, akkor forduljunk bírósághoz. Az igazságügyi szerv ugyanis jogosult a nem jogszabályoknak megfelelő nyilatkozatot pótolni. Tehát végső soron a közös képviselő hozzájárulását a bíróság adja meg. Hasonlóan kell eljárunk akkor is, ha a ház működési szabályzata tiltja a „leválást”. Az ugyanis nem jogszerű, és mint ilyen pótolható a bírósággal.

Végső soron bárhogyan, békésen vagy jogi úton, sikerül a hozzájárulást megszerezni, ne felejtkezzünk el arról, hogy a mérővel kapcsolatos minden költséget nekünk kell állni (kialakítás, beszerelés...). Még a hitelesítés költségét is. Utóbbi elengedhetetlen, hisz számlázás alapjául csak hiteles mérő szolgálhat (az ilyen mérőket szintén jogi zárral látják el). A főmérőhöz képest a legnagyobb különbség, hogy a mellékmérő mindvégig a fogyasztó tulajdonában van. Amennyiben azonban meghibásodik, vagy hitelességével kapcsolatban kétely merül fel, jogosultak vagyunk a szolgáltatótól cserkészüléket kérni a hitelesítés idejére.

A mérők harmadik típusa a **locsolási mellékmérő**, amihez nem szükséges a fogyasztónak mérőaknát kialakítani. Célja, hogy ne ivóvízként kerüljön elszámolásra az a vízmennyiség, melyet a fogyasztó csak locsolásra használ.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

Ha társasházban lakunk, célszerű gondoskodni egy mellékmérőről, illetve azt le is jelenteni az elszámolás alapjául a vízműnek. Így biztosak lehetünk abban, hogy annyit fizetünk, amennyit elfogyasztunk.

Mennyibe kerül a szolgáltatás?

Mint minden szolgáltatási típusnál, itt is az egyik legfontosabb kérdés az ár.

Közszolgáltatásról lévén szó, az árat nem a felek határozzák meg egyedileg, hanem jogszabályok rögzítik. A hatályos ártörvény (1991. évi LXXXVII. törvény) szerint az ivóvíz hatósági árát a települési önkormányzatok határozzák meg, önkormányzati rendeletben.

Sajnos általános tapasztalat, hogy a fogyasztók az első magasnak tartott számláig nem túlzottan érdeklődnek a vízdíj iránt, mikor pedig érdeklődnének, akkor nem tudják, hol is kezdjenek neki.

Egy kis segítség a kereséshez:

- Az önkormányzati rendeleteket a helyben szokásos módon hirdetik ki, ami lehet helyi újság, önkormányzati hirdetőtábla, internet
- Ha nem tudjuk hol is keressük, akkor érdemes a települési jegyzőhöz fordulni, aki a helyi normákat tartja nyilván, illetve gondoskodik a végrehajtásukról.
- Mivel a jogszabályok nyilvánosak, akár a jegyzőnél bele is tekinthetünk, vagy a számla alapján megkereshetjük (elsősorban webes felületen, hisz a technikai fejlődés nyújtotta lehetőségekkel egyre több önkormányzat, kistélepülés él).

A szolgáltatás árával kapcsolatban a másik nagyon fontos dolog, hogy a többi közműhöz hasonlóan az ország nagy részében áttértek a **kéttényezős díjrendszerre**. Azaz a kézhez kapott vízszámlánkon is van egy **alapdíj és maga az elfogyasztott vízmennyiség ára**. Utóbbi természetesen a hiteles mérő alapján mért fogyasztást tükrözi, előbbi azonban egy állandó elem. Célja elsősorban a vízmű magas rendelkezésre állási költségeinek fedezése (telefonos hibabejelentő, 24 órás ügyelet, csőkarbantartás, melyek a szolgáltatáshoz igen szorosan kapcsolódnak), illetve ezeknek a költségeknek a lakosságra való hárítása. Egyes álláspontok szerint egy fix összegként meghatározva sokkal igazságosabban hárítható a fogyasztókra, mintha a víz hatósági árába lenne beépítve. Havidíjas jellegű szolgáltatás, így nem lehet mentesülni a fizetése alól pusztán azért, mert adott hónapban 2 hétig nyaraltunk és meg sem

nyitottuk a csapot. Az azonban nem ritka, hogy a fizetését maga az önkormányzati rendelet vízfogyasztáshoz köti.

Sajnos jelenleg nagyon sok helyen ugyanaz a cég végzi a vízszolgáltatást, amely a szennyvízelvezetéséről is gondoskodik. Abból a szempontból nehezíti ez a fogyasztók dolgát, hogy sok vízmű pont ezért mindössze egy számlát állít ki, melyen megjelenik mindkét szolgáltatási fajta is. A panaszok jelentős százaléka pont arra vonatkozik, hogy hogyan lehetséges, hogy ugyanannyi víz fogyott, mint amennyi szennyvíz keletkezett. A legtöbb érv ilyenkor arra vonatkozik, hogy a vizet nem csak fürdésre, mosásra használjuk, hanem iszunk is, locsolunk is. Sajnos, ha nincs szennyvízmérőnk a lakásban, akkor a vízmű jogosult a vízfogyasztás alapulvételével kiszámlázni a szennyvízdíjat is.

INFORMÁCIÓ (i):

A két szolgáltatás összefonódásából következik az is, hogy egyes környezetvédelmi díjak, „bírságok” is megjelennek a kézhez kapott számlánkon. Az egyik ilyen a talajterhelési díj, a másik az átruházott vízterhelési díj. Előbbit azok a fogyasztók fizetik, akik nem csatlakoztak még a szennyvízelvezető hálózathoz, utóbbit a vízműnek kellene megfizetni, de jogszabályi engedéllyel ránk háríthatja.

Milyen gyakran kapok számlát?

A lakossági fogyasztók kéthavonta kapnak számlát, míg a gazdálkodó szervezetek, közületek havonta kapnak számlát.

Mit tehetek, ha nem értek egyet a számla tartalmával?

Nem ritka, hogy olyasmit fedezünk fel a számlán, amit nem tartunk jogosnak, vagy éppen az egész végösszeg helyességében kételkedünk.

Ilyenkor az első kérdés a fogyasztó oldaláról: mit tegyek? A jogszabályok lehetőséget biztosítanak, hogy a kézhezvételtől számítva **15 napon belül reklamáljunk**. Ezt mindenképp érdemes kihasználni, hisz ha nem tesszük, akkor a szolgáltató felé azt közvetítjük, hogy egyet értünk a kibocsátott számlával. A reklamációt benyújthatjuk írásban (ajánlott levélként) vagy

az ügyfélszolgálaton személyesen is, ahol szintén kérhetjük, hogy adminisztrálják panaszunkat. Az ilyen kifogásokra, mint fogyasztói panaszokra a fogyasztóvédelmi törvény rövid válaszadási kötelezettséget ír elő, nevezetesen 15 napot. Ha a szolgáltató válaszát nem kapjuk meg 15 napon belül, érdemes a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulni, és jelezni a szolgáltató jogszabálysértését.

Ez persze még nem jelenti, hogy panaszunk meg is oldódik. Ezért az ilyen számlázási vitákat (ha a szolgáltatóval közvetlenül nem tudunk megegyezni), érdemes bírósági útra terelni, vagy a területileg illetékes békéltető testület elé vinni.

A második kérdés mindig az, hogy a vitatott számlát befizessük vagy sem. A dilemma érthető, hisz sokan vélik úgy, hogy a már befizetett összeget nem fogják utóbb visszakapni.

Sajnos azonban a fogyasztók nagyon kevese tudja, hogy a számla **esedékességét nem érinti egy esetleges kifogás benyújtása**. Ezért mindenképp fizessük be a számla végösszegét. Ha ugyanis ezt elmulasztjuk, a fizetési határidő leteltétől a szolgáltató jogosan kérhet késedelmi kamatot (a nagyobb vízművek ezt általános szerződési feltételeikben jó előre le is fektetik, az más kérdés, hogy nagyon kevés fogyasztó szentel időt arra, hogy unalmas perceiben ezt böngéssze). És a tévhittel ellentétben egy jogos reklamáció esetén sem kell búcsút intenünk a már befizetett összegnek. Azt ugyanis a legtöbb szolgáltató egy-egy jogos számlareklamáció után visszatéríti. Egyesek jóváírják számlánkon, mások korrektül visszafizetik (utóbbi a korrektebb megoldás), hisz helyes számla hiányában nem jogszerűen használják a pénzünket („jogalap nélkül gazdagodnak” a befizetéssel).

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

Persze a számla végösszegének nagysága is lehet elrettentő, anyagilag megterhelő. Még akkor is, ha nem érezzük jogosnak, azonnal kérjük részletfizetést a szolgáltatótól, ne üljünk a számlán, hisz egy nagy összegnél a késedelmi kamat is jelentősebb lehet.

Mit tegyek, ha a mérőm nem mér, vagy túl sokat mér?

Az ilyen típusú panaszok rendszerint együtt járnak a számla kifogásolásával, hisz nagyon sokunk csak akkor megy az akna közelébe, ha valami rendellenességet, tipikusan túlfogyasztást fedez fel a számlán. Tehát nagyon nehéz a mérésügyi problémákat elhatárolni a számlázási panaszoktól. Mivel a számlázási panaszra már kitértünk, ezért ezt már nem

ismételnék meg, de az ott elmondottak természetesen nem felejtendőek el hitelességi probléma esetén sem.

Általánosságban azt kell tudni, hogy a **bekötési mérők** a mérésügyi jogszabályok szerint **4 évig**, a mellékmérők 6 évig hitelesek. Utóbbiakkal kapcsolatos hitelesítési kötelezettsége a fogyasztónak van, azaz mi fizetjük a hitelesítést, ha elmulasztjuk, akkor a mellékszolgáltatási szerződést a vízmű jogosult lesz felmondani. A mérésügyi szervek által kiadott pontosság azonban megkérdőjeleződhet, mert pl: az óra megáll (ilyenkor nem is kétséges, hogy baj, van), vagy egyszerűen nem érezzük a számlán lévő fogyasztást reálisnak.

Amikor felmerül az ilyen irányú kétely, akár a leghalványabb fokban, akkor késlekedés nélkül jelezni kell a vízműnek a hibát. Ezzel párhuzamosan kérhető a soron kívüli hitelesítési vizsgálat is, amit a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal területileg illetékes szerve végez. Mint minden hatósági vizsgálat ez is költségekkel jár. Nem hiteles mérő bevizsgálási költségét a vízmű, hitelesnek bizonyulóét a fogyasztó viseli. Sajnos nem ritka, hogy a vízmű már a kérelemmel egy időben kéri a vizsgálati díjat, azaz gyakorlatilag mi előlegezzük a vizsgálati költségeket.

A hiteltelen óra alapján nem lehet számlázni, de azért fizetnünk is kell a szolgáltatásért a hibás időszakra, és az új óra felszereléséig is. Nézzük mitől számítva és mennyit.

Először is a hiba felmerülése, bejelentése előtti utolsó leolvasást veszik alapul. Az azt megelőző 365 nap fogyasztásából számolnak 1 napi átlagot. Ezt a kapott átlagot pedig megszorozzák annyival, ahány nap eltelt az utolsó elfogadott, helyes leolvasástól a hiba bejelentéséig van (vagy az új óra felszereléséig).

INFORMÁCIÓ (i):

Ha a mérésügyi szerv vizsgálata nyomán sem tudunk megegyezni a szolgáltatóval, vagy a vita nem is annyira mérésügyi, akkor az alábbi lehetőségek közül választhatunk:

- a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulunk
- békéltető testületi eljárást kezdeményezünk
- polgári peres útra tereljük az ügyet

A társasházak problémája

Társasházi fogyasztóktól a leggyakoribb panasz, hogy a bekötési vízmérő többet mért, mint amennyi a mellékmérők összege. Ez olyan helyeken tud igazán nagy vitákat generálni, ahol mindenkinek van hiteles mellékmérője, és még nagyobbakat ott, ahol csak a lakók egy részének. Hisz ilyenkor úgy érezzük (és félig jogosan), hogy „de hiszen nekem van órám, én csak annyit vagyok hajlandó fizetni, amennyit az mutat.”.

Sajnos azonban a Kormányrendelet szerint a vízmű a **főmérő szerinti fogyasztást** a főmérő szerinti fogyasztótól kérheti, azaz a lakóközösség egészétől, függetlenül attól, hogy ki érzi ezt igazságosnak, és ki nem. Ha valakinek mellékszolgáltatási szerződése van, akkor neki elsősorban azt számlázzák ki, de ha a társasház befizeti és a közös költségbe valamilyen módon beépíti a többletet, akkor végső soron így is úgy is fizetünk.

Elvileg ilyen esetekre a közös képviselőnek kellene az elszámolás elveit megegyezéses alapon kialakítani és bejelenteni a vízműnek (álláspontunk szerint nem a legjobb az a megoldás, mikor az órával nem rendelkező fogyasztókra terhelik az összes fogyasztást, melynek nincs mérő szerinti elhasználója). Az elszámolási elvek azonban sokszor nem lakói egyetértésen alapulnak, hanem egyszerűen egy közgyűlési határozaton, amit legrosszabb esetben ismételt közgyűlésen, pusztán a lakók egy csekély százaléka fogadott el (hisz jól tudjuk, hogy a megismételt közgyűlések a részvételre való tekintet nélkül határozatképesek).

A fogyasztó ilyenkor azt teheti, hogy az elszámolási elveket támadja, ami egy hosszabb eljárást jelent, hisz bíróság előtt zajlik.

A mellékmérő haszna

Már annyit szoltunk a mellékszolgáltatási szerződések alapját képező mérőkről, hogy érdemes összefoglalni, miért is éri meg pénzt fektetni bele vagy éppen nem...

Ezek az órák teljesen a mi tulajdonunkban vannak, így minden járulékos költséget (felszerelés, javíttatás, hitelesítés) mi vagyunk kötelesek megfizetni utána. Ráadásul, ha a hitelesítés kimegy a fejünkből, a vízmű felmondhatja a szerződést.

Ami miatt mindenképp megéri, hogy az elszámolás alapját képezi, és egy-egy társasházban rengeteg vitát lehet megspórolni, ha felszereltetjük. Ráadásul biztosak lehetünk abban, hogy csak annyit fizetünk, amennyit használunk, és nem kell mások pazarló vízfogyasztása miatt tartanunk a pénztárcánkat. Ezt a hasznát azonban nem mindenki látja be, és a felesleges, megelőzhető bosszúság és vita soha véget nem érő körébe esik (statisztikai adatok szerint 2000 környékén a társasházi lakások döntő többségében nem volt mellékmérő, vagy nem kötöttek rá szerződést a vízművel).

INFORMÁCIÓ (i):

A tévhitekkel ellentétben, nem a közös képviselőtől függ, hogy feltetethetjük-e a mellékmérőt, hanem a vízműtől és tőlünk. A közös képviselő csak hozzájárulást ad (ami csak jelentős költségesség esetén tagadható meg), és ha nem adja, akkor sem kell kétségbe esni. Hisz ilyenkor még mindig ott a bíróság, aki a hozzájárulást pótolni tudja.

A locsolási kedvezmény

Sokunk számára ismert a nyár dilemmája, hogy hogyan oldjuk meg, lehetőleg költséghatékonyan a virágok, egyéb növények öntözését. Hisz a gondozott növényeket senki sem szereti halódni látni. Ezt hidalja át a locsolási kedvezmény (amihez társulhat locsolási mellékmérő is). A lényege, hogy e kedvezmény keretében az elfogyasztott vizet nem számlázzák ki szennyvízként is. Természetesen nem parttalan kedvezményről beszélünk. Az elfogyasztott víz 10%-áig terjedhet, és maximum 6 hónapig kérhető egy évben.

Mi történik, ha nem fizetek?

Mint minden szolgáltatás, az ivóvízellátás is korlátozható szüneteltethető. Egyrészt a fogyasztó kérelmére (mert mondjuk az ingatlant hosszabb távon nem kívánja használni), másrészt kényszerből, ha nem tesz eleget fizetési kötelezettségének. Pusztán a szorosabb követelmények különböztetik meg más szolgáltatások korlátozásától.

Amit nem lehet korlátozni:

- létfenntartáshoz szükséges szolgáltatás

- közegészségügyi követelmények teljesítése
- tűzvédelmi követelmények teljesítése
- egészségügyi és gyermekintézmények ellátásához szükséges ivóvízellátás

Minden ide nem tartozó esetben a szolgáltatást időben és mennyiségben lehet korlátozni az ÁNTSZ illetékes területi szervének és a fogyasztó egyidejű értesítése mellett.

Amit a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez biztosítani kell még nemfizetés esetén is a szolgáltatónak: minimum 50 liter/fő/nap mennyiségű víz. 4 emeltnél nem magasabb épület esetén további követelmény, hogy 150 méteren belül legyen vízvételzési lehetőség, annál magasabb épület esetén négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételzési lehetőség. Azaz egy 10 emeletes háznál, ha legalább van 3-4 emeletenként egy csap, közös kifolyó.

A vízművel a szerződéssem örök?

Természetesen nem. Mint minden szerződés a szolgáltatási szerződés is felmondható, megszüntethető.

A fogyasztó (ingatlan tulajdonos) jogosult felmondani a szerződést 60 napos határidővel, ha az ingatlanon nincs más felhasználó, aki a közműves ivóvízellátást igénybe veszi.

Mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel tudunk felmondani. Gyakorlati haszna ennek több van, hisz ilyenkor tudunk áttérni a társasházban az általány fizetésére. A szolgáltató az ilyen típusú szerződést két hónapon túli díjtartozás esetén 30 napos határidővel mondhatja fel, vagy akkor, ha a fogyasztó a mérő hitelesítéséről nem gondoskodott, azt