

**A Budapesti Békéltető Testület
4/2017. számú ajánlása
a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során
követendő tudatos fogyasztói magatartásról**

A közüzemi szolgáltatások köre magában foglalja a víziközmű-szolgáltatást, a távhőszolgáltatást, a villamos energia szolgáltatást, a földgáz-szolgáltatást, a kéményseprő-ipari közszolgáltatást, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást (szemétszállítást) is.

1.A villamos energia-, földgáz- és víziközmű-szolgáltatás esetében követendő fogyasztói magatartás

1. Ingatlan megvásárlása esetén a fogyasztók **ne mulasszanak el egyeztetni** az előző tulajdonossal, hogy **van-e** bármilyen **díjhátralék!** Ha nem járnak el körültekintően és kiderül, hogy korábbról még tartozás áll fenn, bizonyos esetekben akár az is **előfordulhat**, hogy ezt **nekik kell kifizetniük!**

2. Társasházi- vagy lakásszövetkezeti ingatlan esetén **tájékozódjanak a fogyasztók** az ingatlanon fennálló esetleges **közös költség- vagy költségtartozásról!** Javasolt akár már az ingatlan adásvételi szerződésben kikötni azt, hogy az eladó köteles beszerezni a közüzemi szolgáltatók és a lakóközösség képviselője által kiállított úgynevezett „nullás igazolást” is, amely tanúsítja, hogy a lakáson nincsen tartozás!

3. Ne feledjék a fogyasztók, hogy a felhasználó személyében bekövetkező változást, így például a **tulajdonosváltást** a közüzemi szolgáltató által meghatározott módon és határidőn **belül be kell jelenteniük** (víziközmű-szolgáltatás esetén 30 napon belül, villamos energia- és földgázszolgáltatás esetén 15 napon belül)! Amennyiben ezen kötelezettségüknek a fogyasztók nem tesznek eleget, úgy adott esetben akár a **más által felhalmozott tartozásért is felelőssé tehetőek!**

4. Tartsák észben a fogyasztók, hogy a közüzemi szolgáltatóval aláírt **szerződés hiányában is meg kell fizetniük a szolgáltatás díját!** Közüzemi szolgáltatások esetén ugyanis a közüzemi szolgáltató és a lakossági felhasználó között általában már a szolgáltatás igénybevételével is létrejön a közszolgáltatási szerződés! Így például, a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan esetében a víziközmű-szolgáltató és a lakossági felhasználó között a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével már létrejön a közszolgáltatási szerződés.

5. Ne mulasszák el a fogyasztók a mérőórák állapotát, működését, mérőállását időközönként ellenőrizni! **Ha az óra sérült vagy úgy látják, hogy az hibásan mér, haladéktalanul jelentsék be** ezt a közüzemi szolgáltatónál! Ne feledjék azt sem, hogy ha a fogyasztásmérő nem mér, hibásan mér vagy a hitelesítési ideje lejárt, az azon mért adatok nem képezhetik számlázás alapját! A fogyasztók joga egyúttal az is, hogy **kérjék a mérőóra hitelességi vizsgálatát!**

6. A **fogyasztó köteles a mérő állapotát megóvni, de nem mindenáron!** Nem lehet kötbért kiszabni e kötelezettség megsértésére hivatkozva akkor, ha a mérő például társasházi folyosón, közös pincében vagy más egyéb, nem a fogyasztó kizárólagos őrzetében lévő helyiségben volt.

7. Őrizzenek meg minden papírt a fogyasztók - már az elejétől kezdve -, ami a mérővel kapcsolatos! Ez később fontos **bizonyíték** a kezükben. A szolgáltató ugyanis csak akkor hivatkozhat az óra sérülésére és szabhat ki kötbért, ha bizonyítani tudja, hogy sérülésmentes állapotban adta át.

8. Ha mérőóra cserére vagy -ellenőrzésre kerül sor, ne hagyják azt őrizetlenül és ügyeljenek arra, hogy **a művelet a jelenlétükben történjen!** Bármilyen kifogásuk, észrevételük van, tüntessék azt fel a cseréről vagy ellenőrzésről készült jegyzőkönyvben és csak abban az esetben írják azt alá, ha annak tartalma megfelel a valóságnak.

9. Ne feledjék a fogyasztók, hogy **a fizetési késedelem** adott esetben a közüzemi **szolgáltatás korlátozásával**, sőt akár **megszüntetésével is járhat!** Ha fizetési nehézségük támadt, keressék meg az érintett közüzemi szolgáltatót az olyan, rendelkezésre álló lehetőségek feltérképezése érdekében, mint a fizetési haladék adása és a részletfizetés! Fontos tudni, hogy az egyeztetést nem a szolgáltatónak, hanem a fogyasztónak kell kezdeményeznie!

10. A közüzemi szolgáltatók által önként biztosított részletfizetés, és fizetési haladék lehetősége mellett **bizonyos esetekben** egyenesen kötelező a szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztók (védendő fogyasztók) számára **részletfizetést, fizetési haladékot adni!** Kérjenek felvilágosítást ezért lehetőségeikről a fogyasztók a szolgáltatóknál!

11. Ne feledjék a fogyasztók, hogy **jogukban áll vitatni a számlát és azzal szemben kifogást emelni**, amelynek bizonyos esetekben akár halasztó hatálya is lehet a fizetésre! Földgáz szolgáltatásnál a kifogás bejelentésének a számla kifizetésére akkor van halasztó hatálya, ha a számlán elszámolt földgáz mennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át meghaladja. Villamos energia szolgáltatás esetében akkor érvényesül a kifogásnál a halasztó hatály, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja. Végül víziközmű-szolgáltatásnál a számlakifogás akkor halasztó hatályú, ha azt a fogyasztó még a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 százalékát meghaladja.

12. Vegyék figyelembe a fogyasztók, hogy ha tartozásukat a közüzemi szolgáltató már eladta egy harmadik fél vállalkozásnak, például egy **követeléskezelőnek**, úgy a továbbiakban már ez utóbbi céggel állnak kapcsolatban és **vele kell egyeztetniük** a fizetés menetéről, egyéb részleteiről! Ha vitatják a tartozás mértékét, ezzel kapcsolatos panaszukat is **a követeléskezelőnél** kell jelezniük!

II.A villamos energia- és a földgáz szolgáltatás esetén még külön követendő fogyasztói magatartás

1. Ne feledjék a fogyasztók, hogy már az is **szabálytalan vételezésnek** minősül, **ha a mérőóra, illetve a rajta elhelyezett beépítési zár** (plomba, zárógyűrű, hologramos matrica, stb.) **megsérül**, megrongálódik és ezt **nem jelentik** be a közüzemi szolgáltatónak! Ennek a következménye súlyos kötbér lehet. Ugyanakkor a fogyasztó szerződésszegését minden esetben a közüzemi szolgáltatónak kell bebizonyítania! Amennyiben a fogyasztók vitatják a szabálytalan vételezést, úgy éljenek a törvényes lehetőségükkel, és ragaszkodjanak hozzá, hogy a szolgáltató az igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel vizsgálta meg az órát!

2. Ha a közüzemi szolgáltató **két évnél régebbi tartozást követel, jelentsenek be a fogyasztók elévülési kifogást!** A villamos-energia kereskedő és a felhasználó közötti villamosenergia-vásárlási szerződésből, a földgázkereskedő és a felhasználó közötti földgáz-kereskedelmi szerződésből, valamint a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött elosztóhálózat-használati szerződésből eredő polgári jogi igények két év alatt évülnek el. Tartsák észben ugyanakkor azt is, hogy az elévülés megszakítása (például: a tartozás elismerése, vagy a fizetési kötelezettség szolgáltatóval történő átütemezése) esetén az elévülés határideje újratekődik. Emellett nem számít bele az elévülési időbe az elévülés nyugvása, vagyis amikor a közüzemi szolgáltató menthető okból nem tudja az igényét érvényesíteni.

III. A víziközmű-szolgáltatás esetén még külön követendő fogyasztói magatartás

1. Annak tudatában járjanak el a fogyasztók, hogy a tulajdonukban lévő és az elszámolás alapjául szolgáló **fogyasztásmérő (mellékvízmérő) hitelesítéséről, illetve cseréjéről saját költségükön** kötelesek gondoskodni!

2. Amennyiben a fogyasztók **csőtörést vagy** bármilyen más okból bekövetkezett **vízelfolyást tapasztalnak, jelentsék be haladéktalanul** azt a szolgáltatónak! Ha a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat hibásodott meg és erre utaló jelet tapasztalnak a fogyasztók, kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni a hibát és az aktuális mérőállást, valamint gondoskodni a hiba haladéktalan kijavításáról is. Ez esetben a víziközmű-szolgáltató a bejelentést követő 5 napon belül helyszíni ellenőrzést végez. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásakor a fogyasztók kötelesek együttműködni, továbbá a víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni, és a javítást számlával igazolni. A fogyasztók a javításról készült számlát őrizzék meg, mert azt a víziközmű-szolgáltató felé is be kell nyújtani az ügyintézés során!

3. **Ellenőrizzék** a fogyasztók **rendszeresen** a tulajdonukban lévő **házi ivóvíz- és szennyvízhálózat**, és a csatlakozó hálózat **műszaki állapotát is**, és gondoskodjanak az észlelt hibák kijavításáról haladéktalanul! Egy elfagyott vezeték vagy mérőóra ugyanis jelentős kiadást tud okozni! Különösen ügyeljenek erre a hétvégi házak, illetve a nyaralóként használt ingatlanok esetén, mert a téli időszakban gyakoriak a fagyás miatti meghibásodások, amelyeket a fogyasztók sokszor csak késve észlelnek, amikor már jelentős vízmennyiség szivárgott el a környezetbe.

4. Ne feledjék a kerttulajdonos fogyasztók, hogy **a kerti locsolás céljára** felhasznált vízmennyiség mérésére **külön fogyasztásmérőt (locsolásmérőt) is** felszereltethetnek a locsolóvezetékre! Ez esetben a külön erre eső szennyvízdíjat (csatornadíjat) nem kell megfizetni, hanem csak a vízdíjat!

IV. A kéményseprő-ipari közszolgáltatás esetén követendő fogyasztói magatartás

1. Kéményseprő-ipari közszolgáltatás esetén kizárólag az első két alkalommal történő kéményellenőrzés az ingyenes! Ugyanakkor, ha a kéményseprő-ipari közszolgáltató ezek alkalmával nem tudott bejutni az ingatlanba, **a harmadik ellenőrzést már csak díj ellenében köteles biztosítani!**

2. Az ellenőrzés időpontjáról szóló értesítésnek szigorú előírásai vannak, amelyeket, ha nem tart be a szolgáltató, az adott esetben **megalapozatlanná teheti részéről a harmadik**

ellenőrzés díjának követelését! Így például a második ellenőrzés időpontjáról sorszámozott, lakcímrre szóló, szigorú számadású bizonylaton kell az értesítést megadni a fogyasztóknak.

3. Ne feledjék a fogyasztók, hogy **az ingatlan használója köteles együttműködni** a kéményseprő-ipari közszolgáltatóval és ennek keretében biztosítani, hogy a **kötelező ellenőrzésre, vizsgálatra sor kerülhessen!** Ha ezt elmulasztják - bizonyos esetekben - a tűzvédelmi hatóság akár **harmincezer forintos bírságot** is kiszabhat rájuk!

4. Lakásfelújítást, -korszerűsítést annak tudatában végezzenek a fogyasztók, hogy az **új égéstermék-elvezető beszerelésénél** adott esetben **kötelező lehet külön kéményseprő-ipari nyilatkozat** beszerzése! Vegyék figyelembe ezt a körülményt is a fenti munkálatok végzésekor!

V.A távhőszolgáltatás esetén követendő fogyasztói magatartás

1. Tartsák észben a fogyasztók, hogy távhőszolgáltatás esetén a lakóközösségen múlik, hogy hogyan osztják szét egymás között a díjakat, hiszen a távhőszolgáltató **a tulajdonosok által meghatározott és megadott, közös képviselő által jelentett arányok szerint bocsátja ki a számlákat.** A fogyasztók joga ebben az esetben, hogy a lakóközösség képviselőjével egyeztetett időpontban és helyen betekintsenek azokba az iratokba, amelyekből kiderül számukra a díjmegosztási arányok számításának módja. A fogyasztók a távhő-szolgáltatók felé maguk is jelezhetik, ha tájékoztatást szeretnének a díjszétosztás módjáról és a külön rájuk vonatkozó díjszétosztási arányról: ezeket az információkat meg kell kapniuk!

2. Fontos tudni azt is, hogy ha egy új lakóközösségbe költözik a fogyasztó, úgy **a tulajdonosváltással egyidejűleg már a változás időpontjától neki kell megfizetnie a távhő díját!** A régi és az új tulajdonos - a közös képviselő egyidejű értesítése mellett - köteles bejelenteni a távhő-szolgáltatónál a tulajdonos-változást, az attól számított tizenöt napon belül!

3. Amennyiben vitatnák a kiszámlázott távhő díját a fogyasztók, úgy minden esetben a lakóközösség, így például **a társasház közös képviselőjénél vagy a lakásszövetkezet vezetőségénél tudják kezdeményezni a díjszétosztási arányok módosítását** a távhőszolgáltató felé. Ha nem került sor ezek megosztására, úgy az épületben lévő egyes épületrészek légtérfogata arányában történik a lakók között az elfogyasztott távhőmennyiség szétosztása és megfizetése.

4. Ha a fogyasztók esetleg azt tapasztalnák a lakásukon belül, hogy a ma már mindenhol elterjedt fűtési költségmegosztó, esetleg a költségmegosztóra felszerelt **plomba megsérült,** arról haladéktalanul **tájékoztassák a lakóközösség képviselőjét** írásban! Ez esetben a költségmegosztó, illetve a felszerelt plomba pótlásának költségét a fogyasztók kötelesek állni!

5. Ne feledkezzenek el arról sem a fogyasztók, hogy **kötelességük beengedni a szolgáltató embereit,** ha arra szükség van a mérők leolvasása vagy ellenőrzése érdekében. Az ellenőrzésre – a veszélyhelyzetet kivéve – csak munkanapokon van mód, reggel 8 és este 20 óra között. Mivel egyre több a visszaélés és előfordul, hogy egyesek a szolgáltató embereinek adják ki magukat, a fogyasztók mindig **kérjék el** az ellenőrzést végző személy **fényképes,** kifejezetten **az ellenőrzésre feljogosító igazolványát!**

6. Azt se feledjék a fogyasztók, hogy ha a lakásba való bejutást nem biztosítják – kétszeri írásbeli, eredménytelen felszólítást követően – a távhő-szolgáltató akár gyorsított bírósági eljárást, úgynevezett nemperes eljárást is igénybe vehet **a lakásba való bejutás** érdekében, és azt **jogi úton is kikényszerítheti!**

7. Nem árt tudni azt sem, hogy leolvasásnál, valamint a plomba és a költségmegosztók ellenőrzésénél - hasonlóan, mint a földgáz-, villamos energia- és a víziközmű-szolgáltatásnál - **kötelező jegyzőkönyvet is felvenni**, amelyet a fogyasztónak is meg kell kapnia, sőt, abban jelezhetik az esetleges kifogásaikat!

VI. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás esetén követendő fogyasztói magatartás

1. Ne hagyják figyelmen kívül a fogyasztók azt, hogy **a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást (szemétszállítást) kötelesek igénybe venni!**

2. Ha esetleg nem használják a szóban forgó ingatlant huzamosabb ideig, **tájékoztadjanak a települési önkormányzatnál a szolgáltatás szüneteltetésének lehetőségeiről!** Az ingatlanhasználó részéről történő szüneteltetés lehetséges eseteit ugyanis a települési önkormányzat képviselő-testülete állapítja meg, önkormányzati rendeletben.

3. **Kövessék nyomon** a fogyasztók gondosan a közszolgáltatási díjról érkező **számlákat** és vessék össze egymással azok fizetési időszakait, így elkerülve, hogy ugyanazt az összeget kétszer is befizessék!

4. Ne feledkezzenek el arról, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj rendezésének elmulasztása esetén a díjhátralék, az esetleges késedelmi kamat és a behajtás egyéb költségei – a többi közüzemi szolgáltatástól eltérően – **adók módjára behajtandó köztartozásnak** minősülnek! A tartozás behajtását ennek megfelelően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi, a behajtásra csak akkor van lehetőség, ha a fogyasztót igazolható módon felszólították a késedelmes fizetés teljesítésére és annak elmulasztása jogkövetkezményeire. Azt se feledjék, hogy ha az ingatlant magánszemély használja, a fizetési felszólításról szóló értesítés csak a hozzájárulása esetén történhet elektronikusan, és egyébként azt postai úton, ajánlott szolgáltatás igénybevételével kell teljesíteni.

5. Ha az adott ingatlant többen is lakják, annak tudatában járjanak el a fogyasztók, hogy a közösen használt ingatlan esetében a lakáshasználók, illetve **a lakást birtoklók egyetemlegesen felelnek** a díj megfizetéséért. Közös tulajdonú ingatlan esetében ugyancsak egyetemleges a háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok felelőssége. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltató bármelyik tulajdonostárostól vagy használatától követelheti a díjat az ott lakóktól, akik egymás szerződésességéért is felelnek!

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és a vállalkozások közötti gyakori és jelentős problémákkal kapcsolatos információkat közzéteszi, és ezek mellé ajánlásokat tesz arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el, vagy oldhatóak meg anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

A közüzemi szolgáltatások alapvető fogyasztói szükségleteket elégítenek ki, az ezen ügyekkel kapcsolatos jogviták a fogyasztók széles körét érintik, erre tekintettel az elvárható, körültekintő fogyasztói magatartás kialakítása alapvető fontosságú e körben.

I. A Testülethez érkező kérelmekből megállapítható, hogy a közüzemi szolgáltatások vonatkozásában sokszor probléma forrása, hogy a szolgáltatást igénybe vevő **felhasználó személyében bekövetkező változást nem jelentik be** a felek a jogszabályokban előírt határidőn belül. Egyúttal a Testület a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatai ellátása során azt is tapasztalta, hogy a fogyasztók az ingatlan adásvételi szerződések megkötésekor nem járnak el mindig kellően körültekintően, és nem tájékoznak például arról, hogy az eladónak van-e díjhátraléka a közszolgáltatónál.

Öröklés esetén pedig el kell járnia az örökösnek a szerződésnek a nevére történő átvezetése érdekében a közüzemi szolgáltatónál. Ennek elmaradása ugyanakkor nem mentesíti az örököst a szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettség teljesítése alól.

Fontos megjegyezni, hogy **szerződés aláírása nélkül is létrejön a közüzemi szerződés** a lakossági felhasználó és a közüzemi szolgáltató között, önmagában azáltal, hogy a fogyasztó a szolgáltatást igénybe veszi. A felhasznált energia vagy szolgáltatás díját meg kell fizetniük a fogyasztóknak ez esetben is. Megfigyelhető, hogy sokszor abban a téves feltevésben vannak, hogy amíg nem írnak alá szerződést a közszolgáltatókkal, addig fizetési kötelezettségük sem keletkezhet, ez azonban nem igaz.

Külön kiemelendő, hogy **a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás (szemétszállítás) igénybevételére** az ingatlan használójának **jogszabályi kötelezettsége áll fenn**. Az ingatlan használója abban az esetben is köteles megfizetni a közszolgáltatási díjat, ha nem jött létre a felek között erre vonatkozóan külön szerződés, és hulladék sem keletkezett az ingatlanban. Amennyiben az ingatlan használója huzamosabb ideig nem használja az ingatlant, úgy kérelmezheti az adott önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben a szolgáltatás szüneteltetését. A szünetelés szolgáltató általi engedélyezése esetén annak időtartama alatt nem áll fenn díjfizetési kötelezettsége az ingatlan használójának. Fontos tudni, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

II. Számos panaszt nyújtanak be a fogyasztók egyúttal a Testülethez a közszolgáltatás korlátozása vagy a felhasználási hely szolgáltatásból történő kikapcsolása miatt. A fizetési késedelem a fogyasztó szolgáltatásból történő kikapcsolását, vagy a szolgáltatás korlátozását vonhatja maga után, amely azzal jár, hogy ha szeretné a szolgáltatást újra igénybe venni, úgy nem csak a meg nem fizetett, lejárt esedékességű tartozásait kell kiegyenlítenie a szolgáltató felé, hanem **a szolgáltatás visszakapcsolásával járó költségeket is**. A közszolgáltatók fizetési késedelem esetén csak a jogszabály által meghatározott feltételek együttes fennállása esetén korlátozhatják szolgáltatásukat, vagy kapcsolhatják ki az ellátásból a lakossági fogyasztókat. Ennek elkerülése érdekében a fogyasztók **kérelmezhetik a szolgáltatóktól fizetési haladék vagy részletfizetés engedélyezését**, amennyiben a számlatartozás kiegyenlítése nehézséget okoz számukra. Sőt, a szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóknál (védendő fogyasztók) pedig bizonyos feltételek esetén nem csak a szolgáltató önnön vállalásán múlik a részletfizetés, fizetési haladék adása, hanem az jogszabály folytán kötelező.

A villamos-energia és a földgáz-szolgáltató a lakossági fogyasztó szolgáltatásból való kikapcsolását fizetési késedelem esetén csak abban az esetben jogosult kezdeményezni, ha a fogyasztó fizetési késedelme a 60 napot meghaladja, a fogyasztó által fizetési haladék vagy részletfizetés kérelmezésére irányuló egyeztetés nem vezetett eredményre, valamint a szolgáltató legalább kétszer írásban értesítette a fogyasztót a tartozásról, és a kikapcsolás lehetőségéről, valamint a lakossági fogyasztók figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményekre, és az előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére is. Lakossági fogyasztók esetén nem kerülhet sor a kikapcsolásra munkaszüneti napokon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, valamint külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

Víziközmű-szolgáltatás esetén a szolgáltatás korlátozására vagy felfüggesztésére van lehetősége a vállalkozásnak, ha a lakossági fogyasztó 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esik, vagy hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, továbbá, ha nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását a szolgáltató részére. A lakossági fogyasztót ez esetben is legalább két alkalommal fel kell szólítani írásban a szolgáltatónak a fizetési kötelezettsége teljesítésére, és a szolgáltatás korlátozásának, illetve felfüggesztésének lehetőségére is. A víziközmű-szolgáltatónak az illetékes népegészségügyi szervet is értesítenie kell a fentiekről, ez további feltétel.

III. Sok fogyasztói kérelem érkezik a Testülethez a mérőórák meghibásodásával, megsérülésével, megrongálódásával kapcsolatos jogviták rendezése érdekében is. Ezekben az esetekben a szolgáltatók a mérőóra meghibásodása esetén a hibás méréssel érintett időszakra vonatkozóan a jogszabályban előírt módon számítják ki a fogyasztás mennyiségét. **Szabálytalan vételezés esetén** a jogszabályban meghatározott mértékű kötbért szabhatnak ki a szolgáltatók a fogyasztókra, ugyanakkor **a felhasználó szerződészegését bizonyítaniuk is kell**, ennek hiányában a kötbérigény nem megalapozott. Amennyiben a mérőóra olyan helyen található az ingatlanon belül, vagy kívül, hogy az nem kizárólag a fogyasztó őrizedében van (pl. a társasház közös helyiségében, lépcsőházban), úgy a mérőórán észlelt külső beavatkozás esetén a közüzemi szolgáltató nem állapíthat meg jogszerűen kötbérfizetési kötelezettséget a fogyasztó terhére méretlen vételezés lehetővé tétele miatt, mivel nem kizárólag a fogyasztó férhetett hozzá a mérőórához. A mérőóra meghibásodása vagy hitelesítési idejének lejárta esetén annak adatai nem képezhetik számlázás alapját. Ilyen esetekben a szolgáltatók a számlázás alapjául szolgáló fogyasztást a jogszabályokban és az üzletszabályzatukban meghatározott, egyéb módon számítják.

Előfordult például olyan eset a Testület gyakorlatában, amelyben a fogyasztó a vízóra kerti aknában történő cseréjekor észlelte, hogy a mérőóra által mutatott mennyiség eltér a korábbi fogyasztásainak mennyiségétől. A vízóra cseréjét a közműszolgáltató vállalkozás munkatársai végezték, azonban a fogyasztó a mérő leszerelését megelőzően nem olvasta le a mérő által mutatott fogyasztást. A leszerelt vízmérő vonatkozásában sajnos már nem volt lehetőség a hitelességi vizsgálat elvégzésére, így a fogyasztónak meg kellett fizetnie a mérő által mutatott fogyasztás ellenértékét, azonban a szolgáltató méltányosságból kamatmentes részletfizetést engedélyezett a fogyasztó részére a tartozás megfizetésére. A már **leszerelt mérőóra hitelességi vizsgálatára** tehát **nincs mód**, a fogyasztóknak ezért a leszerelést megelőzően kell leolvasniuk a mérőóra állását, és ha rendellenes értéket észlelnek, úgy még a leszerelést megelőzően kérelmezzék a szolgáltatótól a mérőóra hitelességi vizsgálatát. Amennyiben a hitelességi vizsgálat azt állapítja meg, hogy a mérőóra nem működik megfelelően, úgy az azon mért adat nem képezheti számlázás alapját. A vizsgálat költsége a fogyasztót csak abban az esetben terheli, ha a mérőóra a vizsgálaton megfelelt, azaz megfelelően működik.

IV. A vízfolyással, csőtöréssel kapcsolatos panaszokban a fogyasztók rendszerint a szolgáltatók által kibocsátott nagy összegű számlákat kifogásolják. A fogyasztók a nagy összegű számlák kiegyenlítésének nehézsége esetén **kérhetik** a szolgáltatóktól **fizetési haladék vagy részletfizetés engedélyezését**, elképzelhető ugyanis, hogy ezt a lehetőséget biztosítja önként a víziközmű-szolgáltató. Sőt, a szociálisan rászoruló, vagy fogyatékkal élő fogyasztók (védendő fogyasztók) esetében ez egyenesen kötelező!

Ha a víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasása vagy cseréje alkalmával, illetve az ellenőrzése során észleli a házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodását, arról lehetőleg a helyszínen tájékoztatja a fogyasztót, vagy ha az akadályba ütközik, úgy telefonon vagy írásban értesíti az észlelt hibáról, továbbá a teendőiről is. Ha a fogyasztó észleli a hibát, úgy az ő kötelezettsége, hogy haladéktalanul tájékoztassa arról a víziközmű-szolgáltatót, az aktuális mérőóra-állás megjelölésével, egyúttal köteles a hiba kijavításáról is gondoskodni. A javítást számlával kell igazolnia a fogyasztónak, és a helyszíni ellenőrzés során együtt kell működnie a szolgáltatóval! A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e vagy a környezetben szivárgott el.

Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét – közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában – a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni. A meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. A meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége.

Fontos, hogy a fogyasztók vízfolyás, csőtörés esetén a fentieknek megfelelően járjanak el, mert ha nem így tesznek, úgy nem részesülhetnek abban a jóváírásban, amely bizonyos feltételek esetén jár a szennyvízdíj vonatkozásában. Kerttulajdonos fogyasztóknak célszerű továbbá a locsolásra felhasznált víz mennyiségének mérésére külön vízmérőt (locsolásmérő) felszereltetni, így az ezen mért vízmennyiség után még **nem kell külön szennyvízdíjat is fizetniük**.

V. Kéményseprő-ipari szolgáltatások esetében a szolgáltató ellenőrzési feladatainak ellátásával, az ellenőrzésekről történő értesítés szabályszerűségével, valamint a kéményseprő-ipari nyilatkozatok kiadásával kapcsolatos jogviták a leggyakoribbak a Testülethez érkező kérelmek tanúsága szerint. A fogyasztók jogszabályban meghatározott gyakorisággal kötelesek lehetővé tenni a tulajdonukban álló vagy az általuk használt ingatlanban az ellenőrzés elvégzését. Sok panaszt nyújtottak be a fogyasztók az értesítésekkel kapcsolatos jogsérelmekre hivatkozva, amely esetekben a szolgáltató nem megfelelő módon értesítette a fogyasztókat az ellenőrzés időpontjáról, vagy a fogyasztó otthon tartózkodott, de a szolgáltató munkatársa nem kísérelte meg az ellenőrzés elvégzését. A szolgáltató a munkálatok időpontjáról legalább 15 nappal korábban hirdetmény útján értesíti az ingatlan használóját, ezzel egyidejűleg a honlapján is elhelyezi az értesítést. Amennyiben az első értesítést követően nem sikerül a munkálatokat elvégezni, úgy a második értesítés sorszámozott, lakcímre szóló, szigorú számadású, kétpéldányos bizonylaton nyilvántartott okirat egy példányán:

-ajánlott postai küldeményel,

- tanúval vagy fényképfelvétellel igazolt, postaládában, annak hiányában kapura vagy bejárati ajtóra jól látható módon elhelyezett értesítéssel,
- a társasház közös képviselője, lakásszövetkezeti lakóépület esetén a lakásszövetkezet elnöke útján,
- személyesen – az értesítés megtörténtét az értesített személy vagy ennek hiányában tanú aláírásával igazolva –, vagy
- a társasházban, lakásszövetkezeti lakóépületben elhelyezett – a társasház közös képviselője, a lakásszövetkezet elnöke által előzetesen igazoltan átvett – hirdetménnyel történik.

Amennyiben a második értesítés sem vezet eredményre, és nem végezhető el az ellenőrzés, úgy **a harmadik kiszállás esetén külön díjat számít fel a szolgáltató**. Amennyiben azonban a szolgáltató az ellenőrzés időpontjáról nem a fenti szabályok betartása mellett értesítette a fogyasztókat, vagy a fogyasztó otthon tartózkodott, de ennek ellenére a szolgáltató munkatársa nem kísérelte meg az ingatlanba történő bejutást, úgy a szolgáltató jogszerűtlenül számlázza ki a harmadik alkalommal elvégzett ellenőrzés külön díját. Ez esetben a fogyasztók éljenek kifogással, vagy forduljanak békéltető testülethez a jogvita rendezés érdekében! A kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI.09.) BM rendelet szerint **az ingatlan tulajdonosának vagy használójának kötelezettsége, hogy biztosítsa** a szolgáltató részére az **ingatlan érintett helyiségeibe való bejutást**, a padlástérbe vagy tetőhéjazat fölé történő feljutást, valamint a tisztítónyílás és összekötőelem biztonságos megközelítésének lehetőségét, az összekötőelem tisztíthatóságát, elsősorban annak bonthatóságával vagy tisztítónyílások kialakításával. Ezen felül az ingatlan tulajdonosának vagy használójának kell biztosítania a munkálatok elvégzése során keletkező hulladék (pernye, törmelék) összegyűjtésére alkalmas gyűjtőedényt, valamint az égéstermék-elvezető kiégetése alkalmával megfelelő mennyiségű vizet is. A gáztüzelő berendezés beindítása, és a szükséges dokumentumok rendelkezésre bocsátása ugyancsak az ingatlan tulajdonosának vagy használójának a feladata.

A kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény (Kstv.) végrehajtására kiadott 99/2016. (V.13.) Kormányrendelet szerint, ha az ingatlan használója a szolgáltató által észlelt, és az ellenőrzés során készült dokumentumban rögzített szabálytalanságot a következő ellenőrzés időpontjáig nem szünteti meg, úgy a szolgáltató ismételten felhívja az ingatlan használóját a kötelezettség teljesítésére, és a szabálytalanság megszüntetésére, amennyiben ez sem vezet eredményre, úgy értesíti a tűzvédelmi hatóságot (első fokon ez a katasztrófavédelmi kirendeltség).

VI. Távhőszolgáltatás igénybevétele esetén a fogyasztók sok esetben közvetlenül a távhőszolgáltatóval vagy a költségmegosztási szolgáltatást végző vállalkozással szemben nyújtanak be kérelmet a Testülethez. Ugyanakkor távhőszolgáltatás esetén **a jogviszony a társasház vagy lakásszövetkezet és a szolgáltató(k) között jön létre**, nem pedig a lakás használója és a szolgáltató(k) között. A hivatkozott szolgáltatókkal szembeni kérelem benyújtására így a társasház vagy lakásszövetkezet jogosult.

VII. Emellett több panasz is érkezett a Testülethez olyan ügyekben, amikor a közszolgáltató a fogyasztóval szembeni követelését már követeléskezelő cég részére engedményezte. Ilyen esetekben a fogyasztónak a tartozását már az új jogosult részére kell megfizetnie, vagy ha vitatja azt, úgy az új jogosulttal kell a jogvitát rendeznie. **Követelés engedményezése esetén** a békéltető testületi eljárást is **az új jogosulttal szemben** kell megindítania a fogyasztónak!

VIII. Ha a közszolgáltató a fogyasztóval szembeni követelésének érvényesítése érdekében **fizetési meghagyás** kibocsátását kéri a közjegyzőtől, úgy a **fogyasztó** azzal szemben a kézhezvételétől számított **15 napon belül ellentmondással élhet**, ha nem ért egyet a követeléssel, vagy annak összegével.

IX. Az említett problémák sok bosszúságot, és többletkiadást okozhatnak a fogyasztóknak, ezért vegyék figyelembe a fogyasztók a fentiekben írtakat, amikor a közszolgáltatásokat igénybe veszik, a szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés során járjanak el körültekintően, továbbá fizetési nehézség vagy egyéb váratlan helyzet esetén használjanak ki minden olyan jogszabály nyújtotta lehetőséget, amely kedvezőbbé teszi helyzetüket.

Budapest, 2017. október 24.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület