



NEMZETI KERESKEDELMI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

SAJTÓKÖZLEMÉNY

Fókuszban a mindennapi közszolgáltatások: közel 1400 fogyasztói beadvány érkezett fél év alatt a fogyasztóvédelmi hatósághoz

A Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH) és a szakmai irányítása alatt álló kormányhivatalok kiemelten kezelik a közszolgáltatások – villamosenergia-, földgáz-, víziközmű- és hulladékgazdálkodási szolgáltatások – ellenőrzését, mivel ezek a lakosság szinte egészét érintik és a mindennapi élet elengedhetetlen részét képezik. Így a fogyasztóvédelmi tevékenység ezen területe évek óta a hatóság egyik legfontosabb vizsgálati fókusza. Az idei év első hat hónapjában összesen 1383 fogyasztói beadvány érkezett a kormányhivatalokhoz, melyek tartalmi vizsgálata azt mutatja, hogy a legtöbb panasz számlázással és elszámolással kapcsolatban érkezett.

A 2025. első félévében lefolytatott ellenőrzés alapját a fogyasztóvédelmi hatóságokhoz beérkezett fogyasztói beadványok képezték, amelyek között egyaránt szerepeltek tájékoztatókérelmek és hatósági eljárás megindítására irányuló kérelmek is. Az átfogó vizsgálat célja a szolgáltatói gyakorlatok egybevetése, az ezekből levonható következtetések feltárása, valamint az esetlegesen felmerülő jogalkalmazási nehézségek és hiányosságok azonosítása volt.

Az idei év első hat hónapjában összesen 1383 fogyasztói beadvány érkezett a kormányhivatalokhoz, amelyek közül 672 a villamosenergia-, 292 a földgáz-, 296 a víziközmű- és 123 a hulladékgazdálkodási közszolgáltatásokkal volt kapcsolatos. Az ügyek közül 184 más hatóság hatáskörébe tartozott, ezeket az illetékes szervhez továbbították. A fogyasztói tudatosság növelését célzó tájékoztatás keretében a kormányhivatalok közel 800 esetben küldtek tájékoztató levelet az érintetteknek, ami azt mutatja, hogy a beadványok több mint fele (57%) ilyen módon volt rendezhető.

A beadványok tartalmi vizsgálata azt mutatja, hogy a legtöbb panasz a számlázással és elszámolással kapcsolatos problémákra irányult. A villamosenergia-szolgáltatással összefüggésben leggyakrabban a számlázás (104 ügy), az elszámolás (45 ügy), valamint a panaszkezelés (33 ügy) okozott vitás helyzetet, de gyakran merültek fel kérdések a mérőkkel, méréssel és leolvasással kapcsolatban is. A földgázszolgáltatás esetében szintén a számlázási (70 ügy) és elszámolási (51 ügy) problémák domináltak, míg a víziközmű-szolgáltatásoknál a számlázás mellett a mérőkkel, leolvasással kapcsolatos ügyek (38 ügy), valamint panaszkezelési problémák (20 ügy) is jelentős arányban fordultak elő. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kapcsán a beadványok többsége a szolgáltatásnyújtási kötelezettség teljesítésére (8 ügy) és a számlázásra vonatkozott, de akadtak panaszok a díjhátralék-kezelés és a panaszkezelés területén is.

Az ellenőrzésekből levont tapasztalatok egyértelműen rávilágítanak arra, hogy a közszolgáltatási területeken a fogyasztók számára legnagyobb kihívást a számlázással, elszámolással és ügyintézésrel összefüggő kérdések jelentik, emellett pedig továbbra is kiemelt figyelmet igényel a panaszkezelés minősége és hatékonysága. A beadványok feldolgozása és az ezek alapján készült összegzés lehetőséget biztosít arra, hogy a hatóság pontosabb képet kapjon a szolgáltatói gyakorlatokból eredő problémákról, ezáltal hozzájárulva a fogyasztói jogok hatékonyabb érvényesítéséhez.

A Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság és a kormányhivatalok a jövőben is folytatják az ilyen típusú átfogó vizsgálatokat, annak érdekében, hogy a lakosság mindennapi életét meghatározó közszolgáltatások megbízhatósága, minősége és átláthatósága folyamatosan javuljon.

2025. szeptember 29.

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság