

Összefoglaló a villamosenergia-, földgáz-, víziközmű-, távhő- és hulladékgazdálkodási közszolgáltatás átfogó ellenőrzéséről

2017.

A közszolgáltatások ellenőrzése a fogyasztóvédelmi tevékenység egyik kiemelt területe, tekintettel arra, hogy ezeket a szolgáltatásokat a lakosság csaknem egésze igénybe veszi, hiszen az energiafelhasználás, a víziközmű-szolgáltatás és a hulladékgazdálkodás a mindennapi élet nélkülözhetetlen, alapvető része.

A vizsgálat alapját a járási hivatalokhoz 2017-ben beérkezett, közszolgáltatási területekkel kapcsolatos fogyasztói beadványok – ideértve az egyes tájékoztatáskéréseket, valamint az eljárás megindítására irányuló kérelmeket is – képezték.

A már hagyományosnak mondható, „A villamosenergia-, földgáz-, víziközmű-, távhő- és hulladékgazdálkodási közszolgáltatás átfogó ellenőrzéséről a beérkezett fogyasztói beadványok alapján” című témavizsgálat célja 2017-ben az elsőfokú hatósági feladatokat ellátó fogyasztóvédelmi hatóságokhoz érkező fogyasztói beadványokból lesűrhető széles körű hatósági tapasztalatok összegzése. Ezen keresztül pedig az egyes szolgáltatási területeket érintő következtetések levonása, tendenciák megfigyelése volt.

Pozitívumként értékelhető, hogy az egész éves, országos témavizsgálat eredményei alapján a folyamatos hatósági jelenlétnek és a fogyasztói tudatosság erősödésének köszönhetően az egyes közszolgáltatási területekkel kapcsolatos beadványszámok folyamatos csökkenést mutatnak.

2017-ben a földgázszolgáltatás területe kapcsán 36 %-kal, a villamosenergia-szolgáltatás területén 35 %-kal, a távhőszolgáltatás területe kapcsán 23 %-kal, a hulladékgazdálkodás területe vonatkozásában pedig 12 %-kal csökkent az első fokon eljáró járási hivatalokhoz beérkezett fogyasztói beadványok száma. A víziközmű-szolgáltatás területe vonatkozásában a beadványszámok közel azonosak voltak a 2016-ban tapasztaltakhoz képest, azonban megjegyzendő, hogy mindez 13 %-os csökkenést jelent a 2015. évi adatokhoz viszonyítva. A csökkenés mértékét szemlélteti az alábbi összefoglaló táblázat is:

	Földgáz	Villamos energia	Távhő	Hulladék	Víz
2016.	748 db.	825 db.	191 db.	534 db.	709 db.
2017.	480 db.	534 db.	147 db.	470 db.	707 db.
Csökkenés mértéke	36 %	35%	23 %	12 %	-

Bár a témavizsgálat eredményei alapján egyértelműen kijelenthető, hogy az elmúlt évekhez képest már 2017-ben is jóval kevesebb panaszbeadványt nyújtottak be a fogyasztók az egyes közszolgáltatási területek vonatkozásában a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a fogyasztók jog- és érdekvédelmének még hatékonyabb védelme érdekében a cél az, hogy a panaszok száma a jövőben még tovább csökkenjen.