



MEKH

Magyar Energetikai és
Közmű-szabályozási Hivatal

PANASZA VAN?
SEGÍTÜNK!



Intézze
Ön is online!

Elektronikus ügyintézési
lehetőségek a közzolgáltatásokban

Miről szól a kiadvány?

Kiadványunk a digitális platformok használatáról, lehetőségeiről szól. Összefoglalja, hogy milyen ügyeket lehet online intézni, és miért érdemes ezt az ügyintézési módot választani a legtöbb esetben. Szinte minden közüzőszolgáltatónak van már online ügyfélszolgálat, amelyre érdemes regisztrálni, hiszen sok idő spórolható, gyorsan, egyszerűen intézhetők a szerződéssel kapcsolatos ügyek, illetve tájékozódni lehet az aktualításokról.

Hogyan használhatók az online ügyfélszolgálatok?

Az online ügyfélszolgálatokból többféle elérhető, közös jellemzőjük, hogy általában regisztrációt igényelnek. A regisztrációhoz szükség van a számlán feltüntetett azonosítókra, azonban a későbbiekben elég a felhasználónevet és a jelszót megjegyezni. Az online ügyfélszolgálaton keresztül felvehető a kapcsolat a szolgáltatóval, üzenet küldhető, kérdéseket lehet feltenni, valamint biztonságos módon, az adathalász csalókat kivéve intézhető a számlák befizetése. Az online ügyintézés új formája a videós ügyfélszolgálat, amely szinte teljesen kiválthatja a személyes ügyfélszolgálat felkeresését.

Lényeges tudni, hogy az online ügyfélszolgálaton keresztül beadványok írásos megkezeséseknek minősülnek, és a szolgáltatónak 15 napon belül meg kell válaszolnia az így érkezett leveleket.

Online ügyfélszolgálat a szolgáltatók honlapján

Minden közüzőszolgáltató köteles honlapot üzemeltetni, amelyen elérhetők az alapvető fogyasztói információk. A honlapokon tájékozódni lehet az elérhetőségekről, az üzletszabályzatról, a különböző ügytípusok során szükséges dokumentumokról és folyamatokról. Regisztráció után, belépve az online ügyfélszolgálatra számos ügy intézhető, megkönnyítve ezzel a szolgáltatóval való kapcsolattartást, lerövidítve az ügyintézés idejét, és nem utolsósorban elkerülve a személyes ügyfélszolgálaton való sorban állást.

A szolgáltatói weboldalak ügyfélszolgálatán általában az alábbi funkciók érhetők el:

1. Mérőállás-rögzítés: a honlapon rögzíthető a fogyasztásmérő mérőállása, amely – elszámolási módtól függően – a következő részszámla alapját is adja. Nyomon követhetők a korábbi mérőállások is, amellyel ellenőrizhetővé válik a fogyasztási szokás változása, az előző időszakok összevetése.

2. E-számla igénylése: az online ügyfélszolgálaton kérhető elektronikus számlázás is, amely a továbbiakban biztosítja, hogy a számlák mindig elérhetőek legyenek, rendszerezve, egy helyen összegyűjtve.

3. Bankkártyás fizetés: az online ügyfélszolgálatra belépve bankkártyával is kiegyenlíthető a fizetendő számlaösszeg, amelynek teljesítése azonnal látható a felületen. A bankkártyával való fizetés biztonságos és gyors, használatával csökkenthető a készpénzes fizetések száma és a postai sorban állás is elkerülhető. Fontos tudni, hogy némely szolgáltató regisztráció nélküli felületen is biztosítja a bankkártyás fizetést: ezekben az esetekben mindig győződjön meg róla, hogy a megfelelő linkre kattintott, és valós a számlaösszeg, amelyet befizetni kíván.

4. Egyenleg lekérdezése: az online ügyfélszolgálatokon mindig lekérdezhető a számlaegyenleg, illetve visszakéreshetők a korábbi befizetések is. Így ellenőrizhető, hogy biztosan beérkezett-e a befizetés, és kérhető „nullás” igazolás is.

5. Felhasználóváltozás kezdeményezése: az online ügyfélszolgálat alkalmas lehet a költözés miatti átírás kezdeményezésére is. Fontos fogyasztói kötelezettség, hogy amennyiben megváltozik a felhasználó személye, azt 15 napon belül jelezni szükséges a szolgáltató felé. (Ez a bejelentési kötelezettség elhalálozás, illetve öröklés esetén hat hónap). A szolgáltató honlapján megtalálható a bejelentésre használható űrlap, melynek segédletével könnyen kitölthető és beküldhető a régi és az új felhasználó adataira vonatkozó nyilatkozat.

6. Szerződéses adatok módosítása: amennyiben bármely felhasználói adat megváltozik, gyorsan közölhető az online felületen. Ilyen adatváltozás lehet a felhasználási hely címének pontosítása (pl. a házszám vagy az utcanév változása esetén), illetve a felhasználó nevének módosulása, például házasságkötés miatt.

7. Fizetési mód változtatása: az online ügyfélszolgálat arra is alkalmas, hogy igény esetén változtasson a fizetési módján. A fizetési módok között természetesen van átjárás, azonban a szolgáltató rögzíti, hogy mely fizetési mód az elsődleges. Így nyilatkozatot tehet arról, hogy készpénzes (csekkes) fizetési módot, átutalást vagy esetleg csoportos beszedést választ a számlák kiegyenlítésére.

8. Számlázási mód kiválasztása, részszámlákban elszámolandó fogyasztás módosítása: a szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott módon lehet változtatni a szerződés szerinti elszámolási módon. Fogyasztásmérővel rendelkezők esetén a kétféle elszámolási mód a mérőállás alapján elszámolt, illetve az egyenlő részszámlás elszámolás. Amennyiben a felhasználó azt szeretné, hogy a szolgáltató a fogyasztásmérőn mért fogyasztás alapján számoljon el hónapról hónapra, akkor a fogyasztónak gondoskodnia kell a mérőállás diktálásáról a kijelölt időpontokban. Választhatja azonban az egyenlő részszámlás elszámolási módot is, így évente egyszer, az éves leolvasáskor kerül sor a valódi fogyasztás elszámolására. Az online ügyfélszolgálaton a két leolvasás közötti részszámlákban elszámolt fogyasztást nyilatkozatával módosíthatja a felhasználó.

9. Időpontfoglalás a személyes ügyfélszolgálatokra: ha mindenképpen ragaszkodik a személyes ügyintézéshez, a legtöbb szolgáltató biztosítja az előzetes időpontfoglalást. Ezzel a lehetőséggel érdemes élni, hiszen így kiszámíthatóvá válik az ügyintézésre fordítandó idő.

A mobilapplikációk előnyei

Az online ügyfélszolgálatok mellett a villamosenergia- és földgázszolgáltatók, valamint a nagy víziközmű-szolgáltatók elérhetővé tették mobilalkalmazásaikat is. Ezeket az appokat érdemes letölteni és használni, ugyanis jelentősen megkönnyítik a rezsifizetéssel kapcsolatos teendőket. Az applikációk számos funkcióval segítik a mérőállások és a számlák nyomon követését, a befizetések egyszerűsítését és az alapvető tájékozódást. A regisztrációhoz néhány alapadat szükséges, amelyek a számlán találhatóak.

A mobilapplikációk funkciói között az alábbi lehetőségek találhatóak meg:

- mérőállás rögzíthető a felületen, amelynek időpontjáról értesíti az alkalmazás,
- bizonyos esetekben az éves leolvasás helyettesítésére is alkalmazható,
- elérhetőek a korábbi mérőállások, fogyasztási adatok,
- az applikáció értesítést küld az új, kiállított számláról,
- biztonságos befizetés indítható az alkalmazáson keresztül,
- megtekinthető az elkészült számla, illetve e-számla is igényelhető,
- bizonyos szolgáltatók értesítést küldenek a hálózatkarbantartási munkálatokról.

Az applikációk jelentős előnye – amellet, hogy elkerülhető a személyes ügyintézés és a postai sorban állás –, hogy kizárhatóvá válik az adathalászok megkeresése, hiszen a fogyasztó így mindig hiteles adatokat és fizetési információt kap az elkészült számlájáról.

A MEKH online is segít

A hatóságoknál – így a MEKH-nél is – az online ügyintézés lehetőségei kötöttebbek, jogszabályokhoz, előírásokhoz igazodnak. A MEKH elektronikus ügyintézésre kötelezett ügyfelei – a gazdálkodó szervezetek, jogi képviselők és közintézmények – kizárólag az elektronikus ügyintézés szabályai szerint cégkapun vagy hivatali kapun keresztül, ÁNYK, illetve SZÜF űrlapok kitöltésével fordulhatnak a MEKH-hez.

Az űrlapok igénybevétele természetes személyek számára is elérhető, használatuk azonban nem kötelező. A lakossági felhasználók részére a hivatal fogyasztóvédelmi e-ügyfélszolgálatot is biztosít, melyen keresztül vizsgálati kérelmet lehet benyújtani a megfelelő mellékletek csatolásával. A panasz benyújtásának feltételeiről, alaki és tartalmi kikötéseiről az e-ügyfélszolgálatot használók azonnal tájékoztatást kapnak, így általában nincs szükség további hiánypótlásra a fogyasztóvédelmi eljárás megindításához.

Az e-ügyfélszolgálaton keresztül bárki felveheti a kapcsolatot a hivatallal, ha tájékoztatásra, információra van szüksége, levelére a megadott e-mail címére érkezik majd a válasz.

MEKH Ügyfélszolgálat

E-mail: ugyfelszolgalat@mekh.hu

Telefon: 06 80 205 386 | 06 1 459 7740

Kiadja a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

A kézirat lezárva:

2021. december

**További információ:
mekh.hu**