

## Tájékoztató

### Kihez fordulhat a Fogyasztó, ha a szolgáltatóhoz benyújtott panasz elutasításra kerül

Tisztelt Fogyasztók, kedves Érdeklődők!

**Panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes megyei kormányhivatalhoz fordulhatnak.**

Elérhetőségeket a <http://www.kormanyhivatal.hu> címen találhatnak, a **szolgáltatási területünkhöz tartozó kormányhivatalok elérhetőségeit honlapunkon közzétettük.**

Az illetékességet az Ön lakóhelye alapozza meg.

**A közigazgatási eljárási törvény értelmében a kérelemnek kötelezően tartalmaznia szükséges:**

- az ügyfél és képviselőjének a nevét (amennyiben valaki képviselőként kérelmezi az eljárást, az köteles a képviseleti jogosultságát megfelelően igazolni), lakcímét vagy székhelyét,
- az ügyfélnek a hatóság döntésére való kifejezett kérelmét,
- továbbá meg lehet adni az elektronikus levélcímét, a telefax számát vagy a telefonos elérhetőséget.

**Fentiekén túl a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezései alapján a kérelemnek az alábbiakat is tartalmaznia szükséges:**

- a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,
- a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,
- a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.

Ezen adatok valamelyikének hiányában beadványa közérdekű bejelentésként intézhető el, amelyben az eljárást kezdeményező személy ügyfélnek nem minősül.

A lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó egyéb panaszával összefüggésben, illetve a nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó bármilyen panaszra kapcsán a MEKH-hez fordulhat.

A Békéltető Testületek listája honlapunkon megtalálható.

**Fontos kiemelni, hogy a közszolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek esetében a fogyasztó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon a szolgáltatóhoz fordulni.**

Sopron, 2022. november 23.

Soproni Vízmű Zrt.