

Felügyeleti szervek és elérhetőségeik

A felhasználó, illetve díjfizető panaszával elsődlegesen a szolgáltató ügyfélszolgálatához, vagy a szolgáltató vezetőjéhez fordulhat. A panaszbejelentés kivizsgálására és az intézkedés megtételére a szolgáltató érintett szervezeti egységének vezetője által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles.

Ha a felhasználó, illetve díjfizető megítélése szerint a panaszügyintézés során a szolgáltató nem a hatályos jogszabályi és szerződéses előírásoknak megfelelően járt el, akkor jogorvoslatért az alábbi felügyeleti szervekhez fordulhat:

1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Közüzemi szabályozó hatósággént alapvető tevékenysége a víziközmű-szolgáltatást végző társaságokra vonatkozó engedélyezés és felügyelet, részben fogyasztóvédelem, valamint az egyes szolgáltatások és energiahordozók hatósági árának, díjának előkészítése. Hivatali eljárás menete:

Felhasználó által a Hivatal részére küldött beadvány beérkezését követően a Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya megvizsgálja, hogy a Hivatal jogosult-e vizsgálni a jelzett problémát. Amennyiben a Hivatal hatáskörébe tartozik az ügy, akkor a Felhasználó kérésétől függően, vagy tájékoztatást ad a feltett kérdésekre, vagy közigazgatási hatósági eljárás keretében kivizsgálja a benyújtott panaszt. Az eljárás során nyilatkozattételre hívja fel az ügyben érintett Szolgáltatót annak érdekében, hogy a teljes körű kivizsgáláshoz az eljárásban részt vevő felek mindegyikének álláspontja ismertté váljon. Az ügyintézési határidő a törvényi előírásoknak megfelelően víziközmű-szolgáltatásra vonatkozó panasz esetén 60 nap, amely indokolt esetben 30 nappal meghosszabbítható. A hatósági eljárás lezárásaként a Hivatal döntést hoz, amely ellen kizárólag bírósági felülvizsgálat kérhető a Hivatal elleni kereset indításával.

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Postacím: 1388 Budapest, Pf. 88.
Központi telefonszám: 1/ 459-7777
Központi faxszám: 1/ 459-7766
Email: mekh@mekh.hu; fogyasztovedelem@mekh.hu

2. Fogyasztóvédelmi hatóságok

2.1. Másodfokú fogyasztóvédelmi hatóság:

A Pest Vármegyei Kormányhivatal, mint másodfokú fogyasztóvédelmi hatóság felügyeli a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályi és hatósági előírások megtartását. A kormányhivatalok másodfokú hatóságaként jár el. Ellenőrzi a kereskedelmi forgalomba kerülő termékek biztonságosságát, a fogyasztói alapjogok érvényesülését, különös tekintettel a fogyasztók részére nyújtott tájékoztatások megfelelőségére.

2.2. Elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóságok:

A Kormányhivatalok közigazgatási hatósági ügyekben első fokon járnak el az elszámolásra, számlázásra, a díjfizetésre, a mérésre, a szolgáltatás – közérdekű korlátozás kivételével – korlátozására vagy felfüggesztésére, továbbá a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén. A panaszos köteles panaszával - a hatósági eljárást megelőzően - igazolható módon a szolgáltatóhoz fordulni.

2.2.1. Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.
Telefonszám: 76 / 795 - 710
Fax: 76 / 795 - 721
Email: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

3. Békéltető Testületek

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, mely illetékességi területe a testületet működtető kamara szerinti vármegyére (fővárosra) terjed ki. Eljárása díj - és illetékmentes.

3.1. Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszám: 76/ 501 525; 76/ 501 500
Fax: 76/ 501 538
Email: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

4. Vízügyi és vízvédelmi hatóság

A vízügyi és vízvédelmi hatósági feladatokat a területi szervként a vármegyeikormányhivatalok látják el.

Hatósági és szakhatósági feladataikat a felszíni és felszín alatti vizek mennyiségének és minőségének védelme, valamint a vízgazdálkodás területén külön jogszabályokban meghatározott keretek közötti hatáskörrel látják el.

	Kiskunvíz Kft. A Nemzeti Vízművek Csoport tagja	Üzletszabályzat 2026 - 30. számú melléklet
Felügyeleti szervek és elérhetőségeik		

Végzik a szakigazgatási munkával, ellenőrzésekkel összefüggő helyszíni és laboratóriumi vizsgálatokat. Illetékességi területükön biztosítják a - más szervek összehangolt közreműködését is igénylő - vízügyi feladatok területi és szakmai koordinációját, a környezet állapotára, a környezetvédelmi tevékenység alakulására vonatkozó adat és információszolgáltatást. Irányítják a káresemények környezetet veszélyeztető hatásainak elhárításával összefüggő hatósági feladatokat.

4.1. Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Tűzvédelmi, Iparbiztonsági és Vízügyi Hatósági Főosztály

Cím: 6000 Kecskemét, Külső-Szegedi út 18.
 Telefonszám: 76/ 502-818
 Email: tivfo@bacs.gov.hu

4.2. Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Tűzvédelmi, Iparbiztonsági és Vízügyi Hatósági Főosztály

Cím: 6728 Szeged, Napos út 4.

5. Kormányhivatalok népegészségügyi szakigazgatási szervei

A 2011. évi CCIX tv. 5/E.§ (6) bekezdése alapján a víziközmű-szolgáltatókkal szemben felmerülő panaszok ügyében a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el, kivéve a fogyasztóvédelmi hatóság, a kormányhivatal vagy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság hatáskörébe tartozó ügyeket. A panasz eljárás a jogsértés bekövetkezését követő öt év eltelte után nem indítható (elévülés). Ha a jogsértő magatartás folyamatos, az elévülés a magatartás megszűnésével kezdődik. Az elévülési határidő jogvesztő.

5.1. Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály

Cím: 6000 Kecskemét, Nagykörösi utca 32. Pf.: 564
 Telefon: 76/ 500-020
 Email: nepegeszsegugy@bacs.gov.hu

5.2. Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Kiskunhalasi Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály

Cím: 6400 Kiskunhalas, Semmelweis tér 28. sz.
 Telefon: 77/ 421-949
 Email: kiskunhalas@dar.antsz.hu

5.3. Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Kiskunhalasi Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály Kiskunfélegyházi Kirendeltség

Cím: 6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1. sz.
 Telefon: 76/ 560-842

	Kiskunvíz Kft. A Nemzeti Vízművek Csoport tagja	Üzletszabályzat 2026 - 30. számú melléklet
Felügyeleti szervek és elérhetőségeik		

Email: nepegeszsegugy.kiskunhalas@bacs.gov.hu

5.4. Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Bajai Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály

Cím: 6500 Baja, Kolozsvári u. 1. sz.
 Telefon: 79/ 428-050
 Email: nepegeszsegugy.baja@bacs.gov.hu

5.5. Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Kalocsai Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály

Cím: 6300 Kalocsa, Városház u. 1. sz.
 Telefon: 78/ 462-163
 Email: nepegeszsegugy.kalocsa@bacs.gov.hu

5.6. Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Kalocsai Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály Kiskőrösi Kirendeltség

Cím: 6200 Kiskőrös, Petőfi tér 3. sz.
 Telefon: 78/ 312-894
 Email: nepegeszsegugy.kiskoros@bacs.gov.hu

5.7. Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32. sz.
 Telefon: 76/ 500-030
 Email: nepegeszsegugy.kecskemets@bacs.gov.hu

6. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala

Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (Ajbt) 18. §-a alapján az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint valamely hatóság, vagy közszolgáltatást végző szerv tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket ide nem értve a közigazgatási pert - már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva. Közzolgáltatást végző szervnek minősül - függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik az állami vagy önkormányzati feladatot ellátó, illetve e feladat ellátásában közreműködő szerv, a közüzemi szolgáltató, az egyetemes szolgáltató. A közszolgáltatást végző szerv kizárólag e tevékenységével összefüggésben vizsgálható. Az alapvető jogok biztosa kivételesen természetes személyek nagyobb csoportja alapvető jogainak súlyos sérelme esetén a hatóságnak nem minősülő szervezet tevékenységét vagy mulasztását is vizsgálhatja.

Alapvető Jogok Biztosa

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

**Kiskunvíz Kft.**

A Nemzeti Vízművek Csoport tagja

Üzletszabályzat 2026 - 30. számú melléklet

Felügyeleti szervek és elérhetőségeik

Telefon: 1/ 475 7100
Email: panasz@ajbh.hu