

Az 5/2023. (I. 12.) Korm. rendeletben meghatározott tárgykörökhöz kapcsolódó fogyasztói bejelentések száma 2025-ben.

Panasz oka	Panaszok száma (db)	Kivizsgált panaszok száma (db)	Jellemző kifogások	Jellemző beavatkozások
Vízminőségi kifogás*	534	534	A vízminőségi kifogások leginkább a víz esztétikai jellemzőire vonatkozó bejelentések (szín, szag, zavarosság). A bejelentések túlnyomórészt az ivóvízhálózaton elvégzett tervezett karbantartást, vagy hibajavítást követően fellépő, átmeneti zavarosságra vonatkoztak.	Helyszíni kivizsgálás. Indokolt esetben hálózatöblítés, bekötővezeték-csere, vízmintavétel és -vizsgálat. Szóbeli javaslattétel felhasználók számára a hálózati javításokat követő zavarosság enyhítésére, megszüntetésére.
Vízhiánnyal kapcsolatos panaszok száma*	5208	5208	A vízhiánnyal kapcsolatos panaszok nagyrészt az ivóvízhálózaton végzett hibaelhárításokhoz köthetők, ugyanakkor gyakran belső, a fogyasztó tulajdonába tartozó hálózati hibára vagy munkavégzésre vezethetők vissza, melyről az ügyfeleknek nincs tudomása, és nincs összefüggésben a társaságunk által végzett munkálatokkal. Az ivóvízhálózaton elvégzett tervezett karbantartási, vagy hibajavítási tevékenység során előfordul, hogy a munkavégzés átmeneti vízhiánnyal jár. Az ebben a témában érkező bejelentések többsége ilyen események kapcsán érkezik társaságunkhoz.	A közműves ivóvízhálózaton elvégzett karbantartási és hibaelhárítási (pl. közcsőcsérülés-javítási) munkák okozta vízhiány esetén jellemzően a hálózati munkákhoz kapcsolódó kivizsgálások, zárások, szakaszolások. Ideiglenes vízellátási lehetőségek biztosítása lajtos kocsival, szükségkúttal. Egyéb beavatkozásra jellemzően nem volt szükség, a munkálatok végeztével a szolgáltatás helyreállt.
Vízkorlátozással kapcsolatos panaszok száma	1	1	-	Nem a Fővárosi Vízművek Zrt. szolgáltatási területén történt a korlátozás, mellyel kapcsolatban érkezett a panasz.

*A feltüntetett adatok az egyes témákhoz tartozó, összes bejelentést magunkban foglalják.