

I. TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGEK

1. A lakóhelyem környezetében mely szervezet vagy szerv tud segítségemre lenni a kereskedőváltással kapcsolatos részletes felvilágosításban?

Felvilágosítást közvetlenül az energiakereskedők ügyfélszolgálatán lehet kérni. Érdemes megtudni, hogy e tárgyban milyen tájékoztató kiadvány áll rendelkezésre, továbbá elolvasni az adott energiafajtára vonatkozó üzletszabályzatnak a kereskedőváltásról rendelkező részét.

A lakossági fogyasztó lakóhelye szerint illetékes területi vagy fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőiségein, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elérhetőségein szintén felvilágosítást kaphatnak a lakossági fogyasztók a kereskedőváltással kapcsolatos részletekről.

2. Villamosenergia és/vagy gázfogyasztóként milyen jogokkal rendelkezem?

A vezetékes energiaszolgáltatást az energiakereskedő és az elosztóhálózat üzemeltetője együttesen biztosítja a felhasználó részére. Az egyetemes szolgáltató speciális kötelezettségekkel rendelkező kereskedő: szerződéskötési kötelezettsége van az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal, hatósági értékesítési árat alkalmaz, a szerződést csak a törvényben megadott esetekben mondhatja fel, jogszabályokban meghatározott feltételek szerint üzemeltet ügyfélszolgálatot, intézi a számlázást.

Villamos energia tekintetében egyetemes szolgáltatásra jogosultak a lakossági fogyasztók, valamint a kifizetésen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók.

A földgáz-ipari közszolgáltatás vonatkozásában egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a lakossági fogyasztó és a 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérlakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóként többek között szerződéskötéshez, biztonságos szolgáltatáshoz, ügyfélszolgálathoz, elszámoláshoz, számlakifogáshoz, fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálásához, téves számlázás, továbbá túlfizetés esetén visszatérítéshez, részletes számlához, üzletszabályzathoz való hozzáféréshez, panaszbejelentéshez és kezeléshez, tájékoztatáshoz, információkhoz, meghatározott időn belüli hibaelhárításhoz, tervezett üzemszünetre vonatkozó értesítéshez, védendő fogyasztók esetén különleges jogokhoz, igénybejelentéshez, felhasználási hely bekapcsolásához, teljesítménybővítéshez, feszültségpanasz kivizsgálásához, valamint visszakapcsoláshoz, bizonyos esetekben pedig kötbérhez (például garantált szolgáltatások esetén) való jogok illetik meg a felhasználót.

3. Hol kaphatok részletesebb tájékoztatást a fizetési módokról?

A számla kifizetési lehetőségekről közvetlenül a szerződéses kereskedőtől (egyetemes szolgáltatótól), vagy közvetlen rendszerhasználati díjfizetők esetén az elosztótól kaphatunk tájékoztatást (honlapon, ügyfélszolgálaton telefonon és személyesen), illetve érdemes áttekinteni az üzletszabályzatok erre vonatkozó rendelkezéseit is. Egyebekben ld. még a 33. kérdésre adott választ is.

4. Milyen információk segítségével tudom megítélni a többi szolgáltatási ajánlatot?

A nekünk legelőnyösebb kereskedő kiválasztásához figyelembe kell venni az igénybe vett energiatípusra vonatkozó árakat és díjtételeket, valamint a kapcsolódó szolgáltatások eltéréseit (például kötelező elektronikus kapcsolattartás, számlázás). Természetesen ehhez szükség lehet a várható éves fogyasztásunk ismeretére, fogyasztói szokásaink feltérképezésére is. További információt a kereskedő ügyfélszolgálatán kaphatunk.

5. Milyen adatoknak kell szerepelniük a számlán?

Jogszabály írja elő, hogy milyen tartalmi elemeknek kell kötelezően szerepelniük az energiafelhasználók részére kibocsátott számlákon. Az egyetemes szolgáltatók számára pedig az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló törvény¹ a számlák formai kinézetét és tartalmát is megszabja.

Mindenekelőtt fel kell tüntetni a számlakibocsátó kereskedő (egyetemes szolgáltató), vagy az elosztó és az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó adatait, valamint a felhasználási hely azonosítását lehetővé tevő adatokat.

A számlaképek ezen kívül – a számlázás alapjául szolgáló – elfogyasztott energiamennyiséget, továbbá a kiszámlázott (nettó és bruttó) összeg összetételének részletezését – az energia árát, a rendszerhasználati díjakat (földgázszolgáltatás esetén ideértve az alapdíjat is) – kell tartalmaznia.

Külön kötelező feltüntetni a számlákon a mérők és a számlában elszámolt fogyasztás részletezését, vagyis az adott mérő gyári számát, a hozzá tartozó induló és záró állásokat, azok dátumait, a leolvasás módját, valamint a mérőállás különbségét. Földgázszolgáltatás esetében ezeken túlmenően fel kell tüntetni a korrekciós tényezőt, a korrigált mennyiséget, a fűtőértéket, továbbá a hőmennyiséget is.

6. Hová forduljak, ha szeretnék többet megtudni a környezetemben elérhető energiahatékonysági intézkedésekről?

Hasznos információkkal szolgálhat az Energia-Hatékony Önkormányzatok Szövetsége (2800 Tatabánya, EHÖSZ Iroda: 2800 Tatabánya, Győri u. 23. II./203., Tel.: +36 34-309-360, +36 30-3317-416, 06 1-4378-888, www.ehosz.hu), a Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (1091 Budapest, Üllői út 25., Tel.: 06-1-210-7116, +36-30-919-2064, www.energiafogyasztok.hu) és az Energia Klub Környezetvédelmi Egyesület (1056 Budapest, Szerb u. 17-19., Tel.: +36 1-411-3520, Fax: +36 1-411-3529, energiaklub@energiaklub.hu, www.energiaklub.hu) is.

7. A lakókörnyezetemben ki a felelőse a fogyasztóvédelem ügyének?

A területileg illetékes megyei vagy fővárosi kormányhivatal **fogyasztóvédelmi felügyelősége** rendelkezik hatáskörrel – többek között – a szolgáltató elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint az energia-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések, beleértve az engedélyesek üzletszabályzatában foglaltak lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén. A felügyelőségek elérhetőségei megtalálhatóak a www.nfh.hu honlapon.

Minden más esetben a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz** fordulhatnak a felhasználók (különös tekintettel a nem lakossági fogyasztók), valamint a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörét érintő ügyekben – a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a villamosenergia-ellátásból történő fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések megsértése esetén –, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak.

A szerződéses jogviszonyból eredő igények, követelések, illetve vagyoni jogviták elbírálása a polgári bíróságok hatáskörébe tartozik.

A bírósági vitarendezés helyett, illetve annak alternatívájaként fordulhat a megyei (fővárosi) kereskedelmi iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez. A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezsége alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület eljárásáról az alábbi honlapról tájékozódhat: <http://www.bekeltetes.hu>

A civil szféra segítségére is lehet számítani. Ilyen kiemelt szervezet a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (1012 Budapest, Logodi u. 22-24., Tel.: 06 1-783-9959, Fax: 06 1-783-9959, www.feosz.hu, feosz@feosz.hu), valamint az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (1012 Budapest, Logodi u. 22-24., Tel: 06 1-201-4102, www.ofe.hu, ofe@ofe.hu).

8. Hogyan kaphatok felvilágosítást energiafogyasztásom energiahordozók szerinti megoszlásáról?

A fogyasztás energiahordozók szerinti megoszlásáról közvetlenül az energiaszolgáltatótól kaphatunk felvilágosítást (ügyfélszolgálaton személyesen és telefonon, valamint a szolgáltató honlapján). A szolgáltatók csak arról az energiafajtáról tudnak tájékoztatást adni, amit szolgáltatnak.

9. Milyen egyéb energiafajtákat értékesítenek a környezetemben található szolgáltatók?

A felhasználó környezetében található, elérhető kereskedők – adott esetben civil szervezetek segítségével történő – feltérképezése után az adott szolgáltatótól közvetlenül, elsődlegesen annak honlapjáról lehet megtudni, hogy milyen energiafajták értékesítésével foglalkoznak. Az energiaértékesítésre hirdetések és értékesítői megkeresések is felhívhatják a figyelmet. A kereskedelmi engedélyesek felsorolását a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal honlapján lehet megtalálni.

10. Hogyan szerezhetek tudomást a felhasznált energiafajtákról, és hogyan ellenőrizhetem a szolgáltató azon állítását, hogy az általa kínált villamos energia részben vagy teljes egészében „zöld”?

Információt a felhasznált energiafajtákról a kereskedők honlapján lehet megtalálni, kétség esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7., Tel.: +36 1 459-7777, Fax: +36 1 459-7766, www.mekh.hu, mekh@mekh.hu) lehet fordulni.

II. SZERZŐDÉSEK ÉS SZÁMLÁK

11. Milyen minimális információkat kell kapnom a számlákról a szolgáltatómtól?

A kereskedő a felhasználó kérésére köteles a számla részletes magyarázatára és a számlával kapcsolatban felmerült kétségek tisztázására, így az azon szereplő adatok indokolására is.

12. Kihez forduljak, ha a számlám nem tartalmazza az uniós jog által előírt minimális következménye?

Először a kereskedőnek jelezze észrevételét a számlával kapcsolatban. Az egyetemes szolgáltatóknak az 5. pontban említett számlakép törvény szerinti formátumot kell alkalmazniuk, melynek alkalmazása esetén a számla megfelel az uniós jog szerinti követelményeknek. Amennyiben az észrevételére adott választ nem tartja megfelelőnek, akkor lakossági fogyasztóknak számlázási kérdésekben a területileg illetékes megyei vagy fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségéhez kell fordulni, egyéb felhasználóknak pedig a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz. Bővebben ld. a 49. kérdést.

13. Hol kaphatok felvilágosítást a meghatározott időszak alatti, például éves vagy havi tényleges fogyasztásomról?

A felhasználók részére kibocsátott elszámoló számlák kötelezően tartalmazzák az adott időszakra elszámolt fogyasztást. Létezik havi, éves és kivételes esetben negyedéves gyakoriságú elszámolás is a felhasználó választása alapján. Amennyiben úgy nevezett részszámlát kapunk, akkor a fogyasztásmérő leolvasásával saját magunk tudjuk figyelemmel kísérni az adott időszakra eső fogyasztásunkat. Az elosztó a mérőállásokat nyilvántartja, ha rendszeres leolvasás és/vagy bediktálás mellett történik a számlázás. Bővebben ld. még a 27. kérdést.

14. Szerződéskötés előtt milyen információkat kell megkérdeznem a lehetséges kereskedőtől?

Mindenekelőtt fontos megtudni, hogy az adott szolgáltató jogosult-e egyetemes szolgáltatást nyújtani, illetve – amennyiben nem egyetemes szolgáltatásra kívánunk szerződést kötni – érdemes megtudni az energiakereskedőtől az energiakereskedelem során értékesített energia árát és az egyéb költségek (csatlakozás, rendszerhasználat) részleteit, vagyis a szolgáltatás díját, továbbá a szerződés szerinti további kötelezettségeket. A szerződés írásos formájának előkészítéséről, egyéb ügyintézésről (az elosztóval való együttműködésről) rendszerint a kereskedő gondoskodik, azonban ezt is érdemes előre tisztázni.

15. Hogyan juthatok hozzá a kereskedői ajánlatokra vonatkozó teljes körű, közérthető információkhoz?

Az ajánlatokról a felhasználó közvetlenül a kereskedőnél (a honlapon közzétett ismertetőkből, az ügyfélszolgálatokon telefonon és személyesen) tájékozódhat, azok esetleges magyarázatára az ügyfélszolgálatokon kérhet segítséget.

16. Ha egy szerződés már hatályban van, hogyan szerezhetek tudomást annak teljes tartalmáról, beleértve az általános szerződési feltételeket?

A hatályban lévő általános szerződési feltételek tartalmát a korábban aláírt, írásos szerződés, vagy a jogszabályokkal összhangban álló, a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal (vagy jogelődje) által jóváhagyott, illetve módosított hatályos üzletszabályzat tartalmazza. Az engedélyesek jogosultak arra, hogy a Hivatal engedélyével módosítsák az általános szerződési feltételeket, melyek a felhasználók tájékoztatása után hatályba lépnek, a szerződés részévé válnak. Az üzletszabályzatok hozzáférhetőek az ügyfélszolgálatokon és a szolgáltatók honlapján is. Ha írásos szerződés nincs (mert úgy nevezett ráutaló magatartással jött létre évekkal ezelőtt a szolgáltatásra vonatkozó szerződés), akkor az üzletszabályzat állapítja meg a szolgáltatásra vonatkozó rendelkezéseket, illetve ha van is írásos szerződés, annak egyes részeit rendszerint az üzletszabályzat tölti meg tartalommal.

17. Melyek a szerződés felmondásának általános szabályai, különösen, ha új laci címre költözöm, lakásomat/házamat bére adom, kereskedőt váltok?

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, a szolgáltatás igénybevételével felhagy, akkor azt köteles a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott határidőben az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni, és szerződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban felmondani. Abban az esetben, ha az új felhasználási hely a korábbi egyetemes szolgáltató engedélyében meghatározott szolgáltatási területre esik, a felhasználó a szolgáltatóval úgy is megállapodhat, hogy a meglévő energiaszolgáltatási szerződést – annak megszüntetése és új szerződés megkötése helyett – az új felhasználási helyre tekintettel megfelelően módosítják.

Általános szabály, hogy az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó, amennyiben a szerződését egyoldalúan meg kívánja szüntetni, az energiaszolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, mindazonáltal a felek a felhasználóra nézve kedvezőbb felmondási időben is megállapodhatnak (a felhasználóra nézve kedvezőtlenebb felmondási időben viszont nem). Egy ilyen felmondás előfeltétele lehet egy másik energiakereskedővel való szerződéskötésnek, vagyis a kereskedőváltásnak.

Ha a lakossági fogyasztó tulajdonosként, bérlőként vagy egyéb jogcímen új felhasználási helyre költözik, ezt köteles 15 napon belül jelezni a szolgáltató ügyfélszolgálatán, akár új szerződés megkötése, akár módosítás végett. Fontos információ, hogy lehetőség van a bérlő eltérő fizető félként történő megállapítására a szerződésben. Kereskedőváltás esetén mindig teljesen új szerződést kell kötni, miután a régi szerződés megszűnik. Ehhez az ingatlan használatára jogosító okiratot (pl.: adásvételi szerződés, 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy hagyatékátadó végzés), a felhasználási hely átvételekor leolvasott mérőállást igazoló dokumentumot és személyazonosító okmányt kell felmutatni.

A nem tulajdonos felhasználónak (pl. bérlő) a szerződéskötéshez a használati jog alapját is igazolni kell haszonélvezeti jogot igazoló dokumentummal, vagy bérleti szerződéssel, vagy használati jogot igazoló dokumentummal, továbbá tulajdonosi hozzájárulás is szükséges.

18. Hol ellenőrizhetem saját kereskedőm szerződés felmondási feltételeit?

A kereskedők üzletszabályzatában lehet részletes rendelkezéseket találni a szerződés felmondásának feltételeit illetően. Ezzel kapcsolatban ld. még a 16. kérdést.

19. Jogom van-e a szerződés felmondásához ármódosítás esetén, lakhelyváltozás esetén?

A felhasználó jogosult felmondani a szerződést ármódosítás esetén. Az energiakereskedő köteles az üzletszabályzatban meghatározott, általa egyoldalúan változtatható feltételek (pl. az energia ára) várható módosításáról – a jogszabályi előírásoknak megfelelően – az érintett felhasználókat értesíteni, egyúttal tájékoztatni őket a szerződés felmondásának feltételeiről is. Helye van a felhasználó felmondásának akkor is, ha elköltözik a felhasználási helyről. Ezzel kapcsolatban ld. még a 38. kérdést.

20. Elköltöztem/szolgáltatót váltottam. Továbbra is a régi címre/a régi szolgáltatótól érkező számlákat kell-e fizetnem?

Amennyiben a felhasználó a költözését szabályosan bejelentette a kereskedőnél, illetve kereskedőt váltott, akkor korábbi szerződésének megszűnéséről vagy módosításáról a korábbi kereskedőnek gondoskodnia kellett. Emiatt a felhasználó fizetési kötelezettsége megszűnik a korábbi kereskedőre vagy felhasználási helyre vonatkozóan. Természetesen a szerződésmódosítást (vagy megszüntetést) megelőzően keletkezett fizetési kötelezettséget (pl. végszámla kiegyenlítése) teljesíteni kell, vagyis a korábbi számlákat be kell fizetni.

21. Milyen panaszkezelési rendszerrel rendelkezik a szolgáltató? Melyek a környezetemben elérhető vitarendezési eljárások? Kihez fordulhatok ingyenes tanácsadásért?

A kereskedők/elosztók a lakossági fogyasztók kiszolgálása érdekében különböző panaszkezelési rendszereket működtetnek egyidejűleg. Kötelező a telefonos, elektronikus, valamint az ügyfelek részére nyitva álló személyes ügyfélszolgálatok működtetése. Emellett a kereskedőnek/elosztónak általános kötelessége a felhasználók beadványait megfelelő határidőn belül, érdemben kezelni, ez az eljárási határidő a beadástól számított 15 nap.

Ha nem állapítható meg egyértelműen, hogy a beadvány kapcsán melyik engedélyes jár el, akkor a kereskedő és az elosztó a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül kötelesek egymás között tisztázni, melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatni kell.

Ha a beadvány a villamosenergia/földgáz-értékesítéssel és a hálózati szolgáltatással/földgáz-elosztói tevékenységgel egyaránt összefügg és ennek következtében több engedélyest érint, az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni.

A beadványok intézése során az engedélyesnek 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő az eljárási illetékesség megállapításának, illetve a felek közötti egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. Ezen kívül a válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Lakossági fogyasztók jogvitáinak rendezése végett békéltető testületek eljárását lehet kezdeményezni.

Ingyenes tanácsadást a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (1012 Budapest, Logodi u. 22-24., Tel.: 06 1-783-9959, Fax: 06 1-783-9959, www.feosz.hu, feosz@feosz.hu), a Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (1027 Budapest, Fő utca 68., Tel.: 06 1-201-2011, 1478-as mellék), valamint az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (1012 Budapest, Logodi utca 22-24., Tel.: 06 1-311-1830 vagy 06 1-311-7030, Fax: 06 1-331-7386, www.ofe.hu, ofeiroda@t-online.hu és ofebp@t-online.hu), továbbá a területileg illetékes megyei vagy fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségei és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság is végez.

22. Létezik-e minimális szolgáltatási minőség? Jogosult vagyok-e kompenzációra, ha az előzetesen megállapított szolgáltatási minőséget nem tartják be?

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal az egyes szolgáltatókra határozatban állapítja meg az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket. Ezek a minimum követelmények, az úgy nevezett Garantált Szolgáltatások a kereskedők, egyetemes szolgáltatók, elosztók üzletszabályzataiban, honlapjukon kapnak helyet, de megtalálhatók a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal honlapján is, valamint ezekről szóló tájékoztatást a szolgáltatók évente egyszer kötelezően kiküldik minden felhasználónak. A minőségi követelmények megsértése miatt a szolgáltató minden esetben, automatikusan köteles kötbért fizetni a felhasználónak (a részletek az üzletszabályzatokban olvashatóak).

23. Milyen intézkedéseket kell megtennie a kereskedőnek, egyetemes szolgáltatónak, mielőtt a számla nemfizetéséért kikapcsolási eljárást kezdeményez?

A villamosenergia- és földgázkereskedő a lakossági fogyasztók energia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni az érintett elosztónál, ha:

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági fogyasztó által a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés a villamosenergiakereskedővel nem vezetett eredményre, és
- a villamosenergia- és földgázkereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer írásban értesítette, és az első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményekre, valamint az előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére.

A lakossági fogyasztó – fent említett – első értesítése postai vagy – a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén – elektronikus úton kell, hogy történjen, illetve a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történhet.

A kikapcsolást az elosztó végzi a kereskedő/egyetemes szolgáltató kezdeményezésére. Lakossági fogyasztó nem kapcsolható ki munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, továbbá pihenőnapon.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, vagy halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a villamosenergiakereskedő előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból a fentebb nevesített feltételek együttes fennállása esetén kikapcsolható. Az előre fizetős mérő használatával vételezett villamos energia ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó a villamosenergia- és földgázvásárlási szerződése, illetve a földgázkereskedelmi szerződése alapján nem előre fizetős mérő esetén fizetne.

24. Milyen lépéseket tehetek, ha úgy vélem, hogy a szerződés valamely pontját megfelelő értesítés nélkül módosította a kereskedő? Kihez forduljak?

Az energiakereskedő az energiavásárlási szerződés üzletszabályzatban meghatározott, még az általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén is köteles a felhasználókat értesíteni. Ha kétsége merül fel, hogy az értesítést megtette-e a kereskedő, akkor panaszával először forduljon a kereskedőhöz. Amennyiben a kapott válasszal nem elégedett, vagy határidőre nem kapott választ, akkor a területileg illetékes megyei vagy fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelősége előtt lehet eljárást kezdeményezni a kereskedővel szemben.

III. ÁRAK, DÍJAK ÉS NYOMONKÖVETÉS

25. Hogyan különböztethető meg a számlán feltüntetett árszabás, egységár, és díj?

- **Miért jelentek meg újabb, eddig nem létező díjak a számlákon?**

A villamos energia és földgáz ára korábban az összes felmerült költséget együttesen tartalmazta. Az energiaipari piacnyitással egyidejűleg azonban a piac egyes szereplőinek feladatai szétváltak, költségeik pedig egyértelműen meghatározásra és elkülönítésre kerültek. Az energiaellátás során a fogyasztási helyen az adott termék (például villamos energia, földgáz) helybeni átadása történik, így meg kell fizetni a termék árát, valamint annak a fogyasztási helyig történő szállításának díját. Emiatt külön tételként jelentek meg a villamos energiáért és földgázért mint termékért, valamint a villamosenergia- és földgázrendszer használatáért fizetendő díjak. A termék ára és a rendszerhasználat díja külön engedélyesekhez jut el, bár legtöbb esetben egy számlán szerepel.

- **Mit takar a rendszerhasználati díj és mekkora a mértéke?**

A villamosenergia számlán feltüntetett rendszerhasználati díj 3 fő elemből áll, melyek a teljes hazai villamos energia távvezetékrendszer üzemeltetésével, karbantartásával kapcsolatos költségeknek, valamint a hálózaton keletkező fizikai jellegű veszteség indokolt költségeinek fedezetére, illetve az ezzel foglalkozó vállalkozások méltányos nyereségének biztosítására szolgálnak. Ezek közé tartozik az **átviteli rendszerirányítási díj**, a **rendszer szintű szolgáltatások díja**, és az **elosztási díj**. Az elosztási díj profil elszámolású felhasználók esetében elosztói alapdíjból, elosztói forgalmi díjból, elosztói veszteség díjból, elosztói menetrend kiegyensúlyozási díjból, valamint – a vezérelt felhasználók kivételével – elosztói meddő energia díjból áll. A rendszerhasználati díjak továbbra is hatósági árak. Mértéküket a MEKH elnökének rendelete tartalmazza.²

A földgáz egyetemes szolgáltatás ára alapdíjból és gázdíjból áll. A földgáz egyetemes szolgáltatás ára tartalmazza a rendszerhasználati díjakat. Alapdíj az a díj, melyet a 20 m³/h-nál kisebb névleges (össz)teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználó (Ft/év), valamint a 20 m³/h és annál nagyobb névleges (össz)teljesítményű mérővel rendelkező felhasználó (Ft/m³/h/év) a jogszabályban előírt ellátási kötelezettségen alapuló szolgáltatás rendelkezésre állásáért a szerződési időszakra vonatkozóan fizet. A gázdíj az a – Ft/MJ-ban meghatározott – díj, melyet a felhasználó az átvett földgázért a hőmennyiség alapján fizet, figyelembe véve a szolgáltató üzletszabályzatában leírtakkal összhangban álló nyomás- (nem lakossági árszabás esetén a nyomás és hőmérséklet) korrekciót is.

- **Milyen egyéb díjelemek vannak még?**

A fentiek felül minden **nem lakossági** fogyasztónak fizetnie kell a szénipar szerkezetátalakítási támogatás (ez az úgy nevezett szénfillér), továbbá kedvezményes árú villamosenergiaellátás támogatást (ez az energiaipari nyugdíjasok áramdíjkedvezményét biztosító alap), valamint a kapcsolt termelés szerkezetátalakítás támogatás finanszírozásához szükséges pénzügyi forrásokat. A nem lakossági fogyasztóknak energiaadót is fizetniük kell, amely a többi tételhez hasonlóan ÁFA alapot képez. Földgázszolgáltatás esetén nem lakossági fogyasztók biztonsági készletezési díjat is fizetnek.

Az egyes díjelemekről és mértékekről a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal** honlapján (www.mekh.hu) részletesebb információ található.

26. Milyen tájékoztatást kaphatok a kereskedő számlázási rendszeréről?

A kereskedő számlázási rendszeréről maga a kereskedő nyújt részletes felvilágosítást a honlapján vagy ügyfélszolgálatán keresztül.

Az elosztó köteles gondoskodni a fogyasztásra vonatkozó számlázás alapjául szolgáló mérési adatok – beleértve a fogyasztásmérő berendezés kezdő és záró mérőállását – gyűjtéséről, számításáról és az energia-vásárlási szerződésben részes kereskedőnek/egyetemes szolgáltatóknak történő továbbításáról. A felhasználók részére az elosztó elszámolási időszakonként biztosítja a mérőállások különbségének és az elszámolás alapját képező mennyiségnek az egyezőségét.

Számla kiállítására csak olyan informatikai rendszer felhasználásával kerülhet sor, amely biztosítja a díjak hibátlan kiszámítását végző rendszerelemek zártságát, és megakadályozza a számlázási rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést, valamint a számlázási információk észrevétlen módosítását. A számlázási rendszernek továbbá meg kell felelnie az általános információbiztonsági zártági követelményeknek is. Ennek érdekében a szolgáltatóknak adminisztratív, fizikai és logikai intézkedésekkel biztosítani kell az általános információbiztonsági zártági követelmények teljesülését.

27. Melyek a szolgáltató által alkalmazandó számítási szabályok?

Az egyetemes szolgáltatók hatóságilag ellenőrzött árszabásokon és egységáron értékesítik a villamos energiát, a kereskedők pedig a piaci viszonyok függvényében határozzák meg a szerződéses áraikat.

A villamosenergia egyetemes szolgáltatásra szerződött, vagy szerződni kívánó felhasználók ötféle árszabás közül választhatnak. Az A1 árszabás esetében a villamosenergia ára egész nap 0-24 óráig egységes. Az A2 árszabás esetében a villamosenergia ára csúcs és csúcson kívüli időszakokra osztódik, ennek megfelelően nyári időszámítás szerint 7-23 óra között (csúcs), illetve 23-7 óra között (csúcson kívül) eltérő, téli időszámítás szerint 6-22 óra között (csúcs), illetve 22-6 óra között (csúcson kívül) eltérő. Nem munkanapnak számító napokon a csúcsidezők is völgyidőszaknak minősül. Az A3 közintézményi árszabást csak közintézmény választhatja. A B Alap árszabás a korábban vezérelt, különmért, éjszakai fogyasztás új neve. Az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-értékesítés során alkalmazható továbbá az idényjellegű, egy zónaidős „H” árszabás is.

A fenti árszabások valamennyi egyetemes szolgáltatónál igénybe vehetőek, azonban néhány egyetemes szolgáltató további tarifát biztosít a hőszivattyúk kedvezményes üzemeltetéséhez.

A földgázszolgáltatók által alkalmazandó díjakat – elosztói működési területenkénti bontásban – az éves fogyasztott mennyiség alapján I. és II. árkategóriába sorolhatjuk.

- Az **éves számlázás** az az elszámolási rend, amikor az elosztó évente egyszer olvassa le a fogyasztásmérőt; a két leolvasás között, azaz 11 hónapon keresztül pedig nem a tényleges, hanem az előző elszámolási időszak alatt elfogyasztott energiamennyiség, vagy a felhasználóval megállapodott mennyiség alapulvételével kiszámított azonos fogyasztási mennyiségről készített részszámlákat bocsát ki, majd a leolvasást követően a tényleges fogyasztás és a befizetések elszámolása történik meg. Ez azt jelenti, hogy az egyetemes szolgáltató azonos fogyasztási mennyiségről szóló részszámlákat állít ki. A szolgáltató az elszámolási időszak hónapjainál (ez legfeljebb 12 hónap) legfeljebb eggyel kevesebb részszámlát (összesen legfeljebb 11 db) állít ki. A részszámlákon kiszámlázott fogyasztási mennyiség kiszámításához a szolgáltató az előző elszámolási időszak hőmérséklettel korrigált összes fogyasztását elosztja tizenkettővel, majd az így kapott fogyasztásmennyiség fog szerepelni a részszámlákon. A felhasználó megváltozott fogyasztási szokásai alapján kérheti a szolgáltató által kiszámított havi fogyasztásmennyiség módosítását. Alacsony fogyasztási mennyiség esetén több hónap összevont számlázása is lehetséges, erre vonatkozó részletszabályokat az illetékes szolgáltató üzletszabályzata tartalmazhat. A részszámlákon tehát nem az adott számlázási időszak tényleges fogyasztása, hanem becsült várható fogyasztás kerül kiszámlázásra, amely a korábbi elszámolási időszak valós fogyasztási adatain, vagy a felhasználóval megállapodott várható mennyiségen alapul. Végül az éves leolvasás után egy éves elszámoló számla (ez a leolvasási időszak utolsó, tizenkettedik számlája) készül, melyben az alábbiakban ismertetésre kerülő tömbelszámolás is megvalósul.
- A **részszámlázás** időszakában a számlázás történhet a felhasználó adatközlése alapján is, mely helyes adatközlés esetén a tényleges fogyasztásnak megfelelő számlát eredményez. Ekkor a részszámla a közölt mérőállással készülhet el. A szolgáltató tehát havonta számlát állít ki a felhasználó által közölt fogyasztási adatok (a mérőállás bediktálása) alapján, amelyekre az egyetemes szolgáltató által előre meghatározott időpontokban kerül sor. Az elosztó évente egy alkalommal leolvassa a mérőállást, valamint a mérőóra állását összeveti a felhasználó által korábban bejelentett adatokkal, majd ezután a rögzített adatok alapján bocsátja ki az elszámoló számlát. Az elszámoló számlában – villamosenergia szolgáltatás esetén – megtörténik a tömbelszámolás.
- A **tömbelszámolás** azt jelenti, hogy a villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről szóló NFM rendelet³ szerint a lakossági fogyasztók számára a lakossági általános, azaz nappali díjszabás (A1 árszabás) során az éves fogyasztás 1320 kWh-t meg nem haladó része kedvezményes elszámolás alá esik, ez az úgy nevezett I. tömb. Az éves fogyasztásnak az I. tömböt meghaladó, tehát az 1320 kWh feletti részét pedig magasabb összegű díj terheli, ez jelenti a II. tömböt.

Földgáz egyetemes szolgáltatás esetén a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló KHEM rendelet⁴ szerint lakossági fogyasztók számára az I. árkategória díjszabása esetén naptári évenként **41.040 MJ-t** (kb. 1200 m³) meg nem haladó fogyasztás kedvezményes elszámolás alá esik (I. árkategória). Az éves fogyasztásnak a kedvezményesen adható mennyiséget meghaladó része a magasabb 2. árkategóriába esik.

28. Kérnek-e letétet vagy egyszeri csatlakozási díjat? Hol kaphatok ezekről részletesebb felvilágosítást?

A közcélú hálózathoz történő csatlakozással összefüggésben csatlakozási díjat kell fizetni. A csatlakozási díjak meghatározásának szempontjait, a csatlakozási díjak elemeit, valamint a csatlakozási díjak mértékét és alkalmazásának szabályait a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal elnöke rendeletben állapítja meg.

A csatlakozási díjat úgy kell megállapítani, hogy vegye figyelembe a csatlakozás érdekében hálózati beruházásra fordított összeg nagyságát, valamint az igények befolyásolásán keresztül segítse elő a legkisebb költség elvének érvényesülését, valamint vegye figyelembe a hálózatra később csatlakozott rendszerhasználók csatlakozásának hatásaiból származó előnyöket. A csatlakozási díj nem haladhatja meg a csatlakozások érdekében közvetlenül hálózati beruházásokra fordított összegek nagyságát.

A villamosenergia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a törvény erejénél fogva a vele jogviszonyban álló egyetemes szolgáltatói engedélyes vagy villamosenergiakereskedelemre vonatkozó működési engedélyes mérlegkörének tagja, és mérlegkörü tagsági szerződés megkötésére nem kötelezhető. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére a mérlegkörü tagság díjmentes. Lakossági fogyasztótól letét, mint pénzügyi biztosíték nem kérhető.

E kérdésben részletesebb felvilágosítást a szolgáltatók ügyfélszolgálatától kaphat.

29. Hogyan tudok különbséget tenni az ajánlatok között? Kaphatok-e információt az energia egységáráról, ezen belül az árszámításnál figyelembe vett paraméterekről, valamint a szerződési időszak egészére alkalmazandó esetleges indexálási mechanizmusokról?

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, illetve az egyes szolgáltatók honlapján, valamint az utóbbiak ügyfélszolgálatán található/kérhető részletes információ. Az árszámítással kapcsolatban ld. még a 25. és 27. kérdésekre adott válaszokat is.

30. Hol találok elektronikus ár kalkulátort?

Egyes villamosenergia-szolgáltatók honlapján elérhető az úgy nevezett áramdíj kalkulátor, amely a felhasználó által szabadon megadott adatok alapján kiszámolja a várható áramszámla összegét. A számítás megkezdéséhez minden esetben meg kell adni a vonatkozó árszabást, illetve a mérés típusát. A kalkulátor kizárólag az egyetemes szolgáltatásra jogosult ügyfelek áramszámlájának kiszámításához nyújt információt.

A földgáz egyetemes szolgáltató honlapján is elérhető az éves díjkalkulátor.

31. Hol találok olyan eszközt, amely segítségemre van a különböző kereskedői ajánlatok összehasonlításában?

Ilyen céleszköz tudomásunk szerint jelenleg nincs.

32. Létezik-e a lakóhelyem környékén árfigyelési szolgáltatás?

Ilyen szolgáltatás jelenleg Magyarországon nincs.

33. Milyen fizetési módokat választhatok?

A szolgáltató honlapján, üzletszabályzatában valamint ügyfélszolgálatán egyaránt található/kapható a fizetés módjára vonatkozó tájékoztatás. Eszerint a számla kiegyenlítése történhet **pénzügyintézeti folyószámlán** vagy a kijelölt ügyfélszolgálati irodákon **postai készpénzátutalási megbízáson** keresztül, továbbá **bankkártyával** vagy **átutalással**.

Az állandó ügyfélszolgálati irodán kötelező az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása, bankkártyás fizetési lehetőség biztosítása, valamint készpénzátutalási megbízás rendelkezésre tartása. Az ügyfélszolgálati fiókiroda köteles bankkártya használatával történő fizetési lehetőséget biztosítani, készpénz-átutalási megbízást rendelkezésre tartani.

34. Van-e a lakókörnyezetemben hatósági árszabályozás vagy más típusú árellenőrzés? Jogomban áll-e energiát vásárolni olyan áron, amelyet valamely nemzeti hatóság állapított meg?

A villamosenergia-kereskedő által a felhasználónak értékesített villamos energia eladási árát a felek megállapodása, vagy a villamosenergia-kereskedő üzletszabályzata tartalmazza, az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia árát azonban miniszteri rendeletben állapítják meg. Egész országra kiterjedő árszabályozás van, ami azt jelenti, hogy a villamos energiáról szóló törvény⁵ felhatalmazása alapján a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat a törvény és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet⁶ keretei között a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elnöke rendeletben⁷ állapítja meg.

A földgázkereskedő által a felhasználónak értékesített földgáz árát a felek megállapodása vagy a földgázkereskedő üzletszabályzata tartalmazza. Az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített földgáz árát, a vételre felajánlott földgázforrás árát, mennyiségét, valamint az egyetemes szolgáltatás keretében földgázt vételező felhasználók, illetve a földgázkereskedő által ellátott, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátásához szükséges mennyiség mértékéig a hazai termelésű földgáz árát a miniszter rendeletben⁸ állapítja meg.

35. Kihez kell fordulnom, ha fogyasztásmérőt szeretnék beszerezni? Megválaszthatom-e a beszerelendő/beszerzendő fogyasztásmérő típusát?

Az elosztó köteles gondoskodni az elszámolási mérésre alkalmas mérőberendezés beszerzéséről, felszereléséről, hitelesítéséről és karbantartásáról. Az ezekkel kapcsolatos költségek is az elosztót terhelik. A fogyasztásmérő beszerzése és beszerelése tehát az elosztó kötelessége, a felhasználó azonban megteheti, hogy nem az elosztó által kínált berendezést választja, hanem egy másik típust, ilyen esetben viszont meg kell fizetnie az általa kiválasztott mérő árát és a beszerelés során felmerülő költségeket is. Ilyen esetben a mérő csak akkor tekinthető elszámolási mérőnek, ha hitelesítése megfelelő és az elosztó a mérőt elfogadja elszámolási mérőnek.

36. Milyen határidőn belül kell a kereskedőnek, egyetemes szolgáltatónak tájékoztatnia engem a tényleges energiafogyasztásomról?

A szolgáltatónak az éves elszámolás keretében, évente egy alkalommal van ilyen irányú tájékoztatási kötelezettsége. Ennek időpontja nem kötődik a naptári év végéhez. Egyebekben a felhasználónak bármikor adott a lehetősége arra nézve, hogy a mérőt tetszés szerinti időpontban leolvassa, majd a mérőállás adatokat összevesse a részére kiállított számlán szereplő adatokkal, vagy korábban általa feljegyzett adatokkal.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó kérésére a mérőberendezések leolvasását profil alapú elszámolás esetén az elosztó negyedévente biztosítja.

37. Mikor és hogyan történik a fogyasztásmérő leolvasása?

Az elosztói engedélyes a számlázás alapjául szolgáló mérési adatok gyűjtéséről és számításáról a törvény szerinti ütemezésben köteles gondoskodni. Ennek értelmében a mérőberendezések leolvasását az elosztó üzletszabályzatában meghatározott módon és határidőre, de legalább éves gyakorisággal, illetve egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó kérésére negyedévente kell biztosítani. A hálózathasználati szerződés ugyanis az évente egyszeri leolvasásnál hosszabb leolvasási időszakot nem állapíthat meg. Ha jogszabály vagy szerződés ettől eltérően nem rendelkezik, akkor a szerződésben meghatározott időszakban a kereskedő a mérőberendezés adatai alapján legalább éves gyakorisággal számolja el az értékesített villamosenergia és földgáz mennyiségét.

38. Meghatározott szerződési időszak alatt számolnom kell-e áremeléssel? Vannak-e olyan állami/önkormányzati intézkedések, amelyek csökkentik a szerződési időszak alatti jelentős áremelkedések kockázatát?

A kihirdetett árakat az egyetemes szolgáltató a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján és az ügyfélszolgálaton közzéteszi. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell. Az egyetemes szolgáltató által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén az egyetemes szolgáltató legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan írásban tájékoztatja. A tájékoztatásnak a felhasználókat megillető felmondási jogra is ki kell terjednie.

Abban az esetben, ha a felhasználó valamelyik kereskedőnél számára kedvezőbb árakat, feltételeket észlel, saját döntése alapján válthat a kereskedők, és a területileg illetékes egyetemes szolgáltatók között. A vonatkozó jogszabályok szerint a váltás lehetőségének biztosítása és a váltás költségei az engedélyeseket terhelik, azokért a felhasználótól díj nem kérhető. Egyebekben ld. még a 34. és 39. kérdésekre adott válaszokat is.

39. Milyen jogi eljárást követően módosíthatja a szolgáltató a szolgáltatás árát?

A kihirdetett árakat az egyetemes szolgáltató a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján és az ügyfélszolgálaton közzéteszi. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell.

A kereskedő üzletszabályzatában köteles szabályozni, illetve feltüntetni az árak megváltoztatásának feltételeit, árváltozás esetén az alkalmazandó eljárást.

IV. SZABAD KERESKEDŐVÁLASZTÁS

40. Melyek a környezetemben energiaellátást biztosító szolgáltatók?

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal honlapján (www.mekh.hu) részletes felsorolás található a Magyarország területén működő villamosenergia-, valamint földgázipari engedélyesekről. Ezek közül egyetemes szolgáltatásra az alábbiak rendelkeznek engedéllyel:

Villamosenergia egyetemes szolgáltató:

- | | |
|---|--|
| • Budapesti Elektromos Művek Nyrt. | www.elmu.hu |
| • Észak-magyarországi Áramszolgáltató Nyrt. | www.emasz.hu |
| • E.ON Energiaszolgáltató Kft. | www.eon-energiaszolgáltato.com |
| • EDF DÉMÁSZ Zrt. | www.edfdemasz.hu |

Földgáz egyetemes szolgáltató:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| • Fővárosi Gázművek Zrt. | www.fogaz.hu |
| • TIGÁZ Tiszántúli Gázzolgáltató Zrt. | www.tigaz.hu |
| • GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. | www.gdfsuez-energia.hu |
| • E.ON Energiaszolgáltató Kft. | www.eon.hu |

41. Hogyan mondhatom fel a szerződést és választhatok új kereskedőt?

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a törvény értelmében a villamosenergiavásárlási szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, a felek azonban a felhasználóra nézve kedvezőbb felmondási feltételekben is megállapodhatnak. A felmondási jogot korlátozó vagy kizáró szerződési kikötés semmis.

42. Kereskedőváltásnál melyek a szerződés felmondásának minimális általános feltételei?

A törvény nem határozza meg a szerződés felmondásának minimális feltételeit, hiszen azt a szerződő felekre bízta. Ennek értelmében az egyetemes szolgáltatásban részesülő felhasználó és az egyetemes szolgáltató között létrejött szerződésnek minden esetben tartalmaznia kell a szerződés megszüntetésének és felmondásának feltételeit. A szerződést írásban kell felmondania a felhasználónak.

43. Találtam egy számomra előnyösebb energiakereskedői ajánlatot, és a kereskedőváltás mellett döntöttem. Kinek a feladata az ügyintézés?

A kereskedők árai között érdemes rendszeresen tájékozódni, mert kedvező ajánlat esetén a kereskedőváltással esetleg pénzmegtakarítás is elérhető vagy kedvezőbb szolgáltatási formában részesülhet a felhasználó.

Amennyiben a felhasználó úgy dönt, hogy egy kedvezőbb ajánlatot találva kereskedőt kíván váltani, akkor ezt írásos szerződésfelmondással együtt jeleznie kell a kereskedője, vagy egyetemes szolgáltatója felé annak ügyfélszolgálatán keresztül, vagy annak a kereskedőnek, akivel a jövőben szerződni kíván. Ezt követően az ügyintézési feladatok megoszlanak az érintett szolgáltatók és a felhasználó között.

A kereskedőváltásról ld. még az 51. kérdésre adott választ is.

44. Fennáll-e kereskedőváltáskor a szolgáltatás szünetelésének veszélye?

Amennyiben a felhasználó körütekintően, tehát a vonatkozó határidők megérkeklődése után és azok ismeretében vált kereskedőt, úgy nem kell tartania attól, hogy szolgáltatás nélkül marad. Azonban, ha a felhasználási hely ellátatlan marad – azaz a felhasználó nem rendelkezik érvényes és hatályos villamosenergia vásárlási szerződéssel – a felhasználási hely tekintetében kikapcsolási eljárás kezdeményezhető.

45. Milyen indokok akadályozhatják meg, hogy kereskedőt váltsak?

A kereskedőváltáskor a felhasználó által választani kívánt új kereskedőnek, egyetemes szolgáltatónak a felhasználási helyen rendelkeznie kell területi illetékességgel. A kereskedő ellenőrzi, hogy a kereskedőváltás szerződési feltételei teljesülnek-e.

Ha ezek nem teljesülnek (jellemzően lejárt fizetési határidejű, de ki nem fizetett számla, vagy le nem járt hűségidő lehet az elutasítás oka), akkor erről, és a teljesítés feltételeiről értesíti a felhasználót. A feltételek maradéktalan teljesülése után válósulhat meg a kereskedőváltás.

46. Vannak-e olyan helyzetek, amikor az új kereskedő választása mindenképp hátrányokkal járna?

A magyar szabályozás kifejezetten arra törekszik, hogy az új kereskedő választása semmiképpen se járjon hátrányokkal a felhasználóra nézve. A kereskedői ajánlat mérlegelése a felhasználó feladata, a hatóságok hatásköre a működés jogszabályi feltételeinek engedélyezésére, ellenőrzésére terjed ki.

47. Milyen költségekkel jár a kereskedőváltás?

A kereskedőváltással kapcsolatos szolgáltatásért a kereskedő nem számolhat fel külön költséget a felhasználó számára. A szerződés idő előtti felmondása miatt azonban lehet, hogy valamilyen fizetési kötelezettség keletkezik (ezzel kapcsolatban ld. még a 48. kérdésre adott választ).

48. Milyen maximális időszakra kötelezheti a kereskedő a fogyasztót a szerződéses jogviszony fenntartására?

Egyetlen lakossági fogyasztó sem kötelezhető a szerződéses jogviszony fenntartására kikötött maximális időtartamra, ugyanakkor a versenypiaci kereskedővel önként kötött szerződés (pl.: alacsonyabb díjszabás „fejében”) tartalmazhat olyan kikötést, miszerint, ha a felhasználó egy meghatározott időpont előtt felmondja a szerződést, akkor bánatpénz vagy más jogcímen meghatározott összeg fizetésére lesz köteles („hűség szerződés”).

49. Kihez forduljak, ha az a gyanúm, hogy tisztességtelenül számláztak ki összegeket a kereskedőváltás miatt?

A kérdésekkel és panaszokkal elsősorban az érintett **egyetemes szolgáltatóhoz** vagy a **kereskedőhöz** kell fordulni. Ha a felhasználó nem kap érdemi választ, illetve egyáltalán nem kap választ az engedélyes panaszkezelési eljárásán belül, akkor a továbbiakban a hatáskörök megoszlanak a **fogyasztóvédelmi hatóság** és a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal** között. Lakossági fogyasztók a szolgáltató általi elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint az ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések, beleértve az engedélyesek üzletszabályzatában foglaltak lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén panaszaikkal a **lakóhelyük szerint illetékes megyei vagy fővárosi kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeit**, továbbá ha a fent említettek szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak akkor a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalt** keresheti meg. Amennyiben a felsorolt megoldások egyike sem vezet eredményre, úgy célszerű lehet még a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő **békéltető testületeket** is felkeresni.

V. HÁLÓZATI BELÉPÉS

50. Kihez forduljak az első energiavásárlási, hálózat csatlakozási, illetve hálózathasználati szerződés megkötése érdekében?

A felhasználó a külön jogszabályban és a vele szerződő engedélyes üzletszabályzatában meghatározott feltételek szerint villamosenergia-kereskedővel, termelővel, illetve a villamos energia határon keresztül történő beszállítása útján, valamint a szervezett villamosenergiapiacra írásban villamos energia vásárlási szerződést köthet. A vásárolt villamos energia elosztására, szállítására az elosztói engedéllyel szükséges a két típusú hálózati szerződés megkötése.

A felhasználó jogosult továbbá földgázt vásárolni a földgázkereskedőtől, a földgáztermelőtől – saját termelése mértékéig –, a szervezett földgáz piacon, a földgáz határon keresztül történő beszállítása útján saját fogyasztására. Egyéb szerződések megkötésével kapcsolatban ld. 51. választ.

51. Kell-e szerződést kötnöm, és ha igen, kivel?

Kereskedőváltáskor minden felhasználónak három szerződéssel kell rendelkeznie. A **hálózati csatlakozási szerződés** a felhasználási helyhez kapcsolódik, azaz minden felhasználási hely esetében csak egyszer kell megkötni a hálózat üzemeltetőjével. A **hálózathasználati (földgázszolgáltatás esetében elosztóhálózat-használati) szerződést** csak másik hálózatüzemeltető területére való költözéskor kell ismételtén megkötni a területi hálózat üzemeltetőjével. Az **energiavásárlási szerződést** minden kereskedőváltáskor újra kell kötni az új kereskedővel, illetve egyetemes szolgáltatóval. Egyebekben ld. még az 50. kérdésre adott választ is.

A három szerződés megkötéséhez nem kell három helyre menni. A felhasználó kérésére az egyetemes szolgáltató, illetve a kereskedő köteles a szerződések összevont kezelésére. Ennek következtében mindhárom szerződés egy lépésben megköthető. Amennyiben viszont a felhasználó maga akarja a szerződéseket megkötni, akkor is elegendő csupán két társasággal (az elosztóval és kereskedővel) szerződni.

52. Hogyan tudhatom meg, ki az egyetemes szolgáltatóm, kereskedőm?

Az egyetemes szolgáltatóra, kereskedőre vonatkozó részletes információkat meg lehet találni a szolgáltató által kiállított bármely számlán, illetve a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal honlapján. Ezzel kapcsolatban ld. még a 40. kérdésre adott választ is.

53. Nem rendelkezem hivatalos energiavásárlási szerződéssel, sőt még érvényes energiavásárlási ajánlattal sem. Melyik szolgáltatónak (egyetemes szolgáltatónak) kötelessége részemre díjfizetés ellenében, hivatalos szerződés alapján vagy anélkül energiát szolgáltatni? Ki számít elsődleges szolgáltatónak (egyetemes szolgáltatónak)?

Érvényes és hatályos szerződés nélkül nem vehető igénybe jogszerűen energiaszolgáltatás.

A lakossági fogyasztó az egyetemes szolgáltatást bármikor igénybe veheti, mert a törvény értelmében az egyetemes szolgáltatóknak az engedélyükben meghatározott szolgáltatási területen ellátási kötelezettségük van. Kivételeket és ezzel kapcsolatos részletszabályokat a kereskedő üzletszabályzata tartalmazhatja (pl.: nem köthető energia vásárlási szerződés olyan felhasználási helyre, amelyre már érvényes és hatályos energiavásárlási szerződés áll fenn, és az igénybejelentésben szereplő szerződés kezdeti időpontjára a szerződés nem szűnik meg; illetve nem köteles a szolgáltató az energia vásárlási szerződés megkötésére abban az esetben sem, ha a felhasználó lejárt esedékességű tartozással rendelkezik a szolgáltató felé; stb.).

Amennyiben a felhasználó olyan fogyasztási helyre költözik, ahol energia-ellátás van, akkor a kereskedőt, egyetemes szolgáltatót kell megkeresnie a szerződés szerű fogyasztás érdekében.

54. Kell-e külön szerződést kötnöm valamely energiaelosztó hálózatra történő csatlakozáshoz, és ha igen, kivel?

Az energiaelosztási hálózatra úgynevezett hálózati csatlakozási szerződés megkötésével lehet csatlakozni. Ez a szerződéstípus mindig a felhasználási helyhez kapcsolódik, azaz minden felhasználási hely esetében csak egyszer kell megkötni azt a hálózat üzemeltetőjével. Az energiavásárlási szerződések hatálya alatt a hálózathoz hozzáférés érdekében hálózathasználati szerződést kell kötni az elosztó engedéllyessel. Lásd még az 51. kérdésre adott választ is.

Az elosztói engedélyesek felsorolása a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal** honlapján (www.mekh.hu) található meg. Egyebekben ld. még az 51. kérdésre adott választ is.

55. Az energiaellátás megszakadása esetén kihez kell fordulnom? Kihez forduljak, ha egyéb technikai jellegű kérdésem van az energiaellátással kapcsolatban?

Technikai jellegű problémák felmerülésekor (pl.: áramkimaradás, feszültségingadozás) először az elosztói engedélyesekhez kell fordulnia. Amennyiben az elosztói engedélyes nem reagál a megkeresésre, vagy a probléma nem oldódik meg, a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal** járhat el. Egyebekben ld. még a 49. kérdésre adott választ is.

56. Ki a felelős a háztartásomban a szolgáltatás megszakadása esetén bekövetkező károkért?

A károkozó felelőssége a polgári jog szabályai szerint alakul. Ez azt jelenti, hogy amennyiben a szolgáltatás megszakadása a felhasználó felróható magatartására, vagy a felhasználó érdekkörébe tartozó okra (pl. a fogyasztói berendezés hibájára) vezethető vissza, úgy nem tarthat igényt kártérítésre. Amennyiben viszont a kereskedő, egyetemes szolgáltató érdekkörében felmerült hibából következik be az áramkimaradás (pl. téves kikapcsolás megrendelés), az egyetemes szolgáltató felel az ebből eredő károkért is. Amennyiben az elosztó érdekkörében felmerült hibából következik be az áramkimaradás (téves kikapcsolás), az elosztó felel az ebből eredő károkért is.

Nem tekinthető felelősnek az elosztói engedélyes a tervezett megelőző karbantartások miatti munkavégzések során előforduló áramkimaradásokért, illetve a gázosztályozás szüneteltetéséért, ebben az esetben az érintett felhasználókat előzetesen tájékoztatja annak kezdő időpontjáról és várható időtartamáról.

Végül senki sem tehető felelőssé az úgy nevezett vis maior károkért. A vis maior szó szerint nagyobb erőt jelent. Olyan esemény, amelynek bekövetkezése egyrészt nem előre kiszámítható, másrészt az ember önmagában kevés ahhoz, hogy elhárítsa akár magát az eseményt, akár annak következményeit.

Jellegzetesen vis maiornak tekinthetőek a természeti csapások és az egyéb katasztrófák, valamint az olyan emberi megmozdulások is, amelyek ellenállhatatlan, elemi erővel hatnak, például háború, forradalom, rablótámadás. A vis maior jellegéből fakadóan sem bekövetkezéséért, sem pedig következményeiért nem felelős senki, így ezek nem róhatóak fel senkinek. Amennyiben tehát egy eljárás során megállapítást nyer, hogy a bekövetkezett áramkimaradás oka vis maior volt, úgy az egyéni felelősség kérdését elvetik.

57. Ha átmeneti pénzügyi nehézségeim vannak, hogyan kerülhetem el, hogy leválsszanak a háztartási fűtési és főzési szükségletekhez feltétlenül szükséges alapszolgáltatásról?

Amennyiben a felhasználó előre látja várható pénzügyi nehézségeit, úgy saját maga kérhet részletfizetési kedvezményt vagy haladékot kereskedőjétől, egyetemes szolgáltatójától, de – adott esetben – a helyi önkormányzathoz is fordulhat, amely lakásfenntartási támogatással, adósságrendezéssel, vagy egyéb módon segítséget nyújthat. Egyebekben ld. még a 23. kérdésre adott választ is.

58. Mi történik, ha a kereskedőm, egyetemes szolgáltatóm beszünteti a szolgáltatási tevékenységet? Ki a végső menedékes szolgáltató a régióban?

Abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosultak részére villamos energiát, illetve földgázértékesítő engedélyes gazdasági-pénzügyi ellehetetlenülése, fizetéseképtelensége következik be, vagy az engedélyes által nyújtott energia-ellátás fenntartásához szükséges beszerzés ellehetetlenül, illetve amennyiben a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal az engedélyes engedélyét törvény alapján visszavonta, és ezáltal az érintett egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók villamos energiával, illetve földgázzal történő ellátása veszélybe kerül, az érintett egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátásának biztosítására a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal végső menedékest jelöl ki.

A végső menedékest a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal az ezen tevékenység ellátására önkéntes kötelezettséget vállaló egyetemes szolgáltatók és kereskedők közül jelöli ki. Amennyiben végső menedékes szolgáltatás nyújtására egyetemes szolgáltató vagy kereskedő kötelezettséget nem vállal, úgy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal saját hatáskörben jogosult erre kijelölni bármelyik egyetemes szolgáltatót, illetve kereskedőt.

59. Nemzeti, regionális vagy helyi válság vagy az energiaellátást komolyan veszélyeztető egyéb incidens esetén honnan kaphatok tájékoztatást a sürgősségi intézkedésekről?

Az ország energiaellátásának veszélyeztetettsége esetén a mindenkori Kormány feladata a válsághelyzet kezelése, ebből következően a felhasználó a napi hírekből, illetve a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal és az egyes engedélyesek honlapjáról, valamint utóbbiak ügyfélszolgálatán, telefonon keresztül értesülhet leghamarabb a sürgősségi intézkedésekről.

VI. PANASZKEZELÉS

60. Hol tudhatok meg többet saját kereskedőm, egyetemes szolgáltatóm és az elosztó panaszkezelési eljárásairól?

Az adott engedélyes tud részletes információkkal szolgálni saját panaszkezelési eljárásáról, amelynek szabályai az üzletszabályzatában is megtalálhatóak. Az üzletszabályzatok hozzáférhetőek az ügyfélszolgálatokon és a honlapokon is.

Ezzel kapcsolatban ld. még a 21. kérdést.

61. Kikéri-e a kereskedőm az ombudsman véleményét?

Bár egyes országokban (pl. az Egyesült Királyságban) működik külön energiaügyi ombudsman, Magyarországon sem energiaügyi, sem fogyasztói jogi országgyűlési biztos (ombudsman) mint jogintézmény nem létezik. A védendő fogyasztók jogait illetően az állampolgári jogok országgyűlési biztosának van hatásköre eljárni visszásság esetén, és – jogilag kötelező erővel nem bíró – ajánlást tenni.

62. A kereskedővel, egyetemes szolgáltatóval vagy a hálózatüzemeltetővel fennálló vitában támogatásra van szükségem. Hasonló vita esetén melyik semleges és független nemzeti hatóságtól igényelhetek költségmentes segítségnyújtást?

Először az adott engedélyesnél kell megtenni a panasz bejelentését. Ha a panaszra adott válasszal nem elégedett, akkor fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

Lakossági fogyasztók egyes kifogásai (elszámolással, számlázással, díjfizetéssel vagy méréssel, valamint fizetési késedelem miatt végrehajtott kikapcsolással, tartozásrendezés utáni bekapcsolással összefüggő ügyekben, a jogszabályban vagy az üzletszabályzatban foglalt rendelkezések megsértése) esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz lehet fordulni mind tájékoztatás kiadása, mind hatósági eljárás megindítása végett. Lakossági fogyasztók meghatározott technikai jellegű ügyeiben, illetve nem lakossági fogyasztók esetében pedig a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal rendelkezik hatáskörrel. Ehhez kapcsolódóan ld. még a 49. kérdést.

63. Melyek a villamosenergia- és gázfogyasztókat védő helyi fogyasztóvédelmi intézkedések? Kítől kaphatok ezekről részletesebb felvilágosítást?

A villamosenergia- és gázfogyasztók védelméről országos hatályú jogszabályok (törvényi és rendeleti szinten) gondoskodnak. Ilyenek különösen a **villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény és a végrehajtásáról szóló 273/2007. Korm. rendelet, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény és a végrehajtásáról szóló 19/2009. Korm. rendelet**, továbbá (egyetemes szolgáltatók vonatkozásában) az **egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény**, valamint a **fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény**.

Részletesebb felvilágosítást a fogyasztóvédelmi rezsipontokon, a 64. kérdéshez tartozó válaszban nevesített szervezetektől, valamint a www.magyarorszag.hu/kereses/jogszabalykereso honlapról kaphat.

VII. FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELET

64. Lakókörnyezetemben ki felelős a fogyasztóvédelmért? Jelenleg milyen folyamatban lévő tevékenységet folytatnak a szervezetek a fogyasztóvédelem területén?

Mindenekelőtt a civil szféra lát el fogyasztóvédelmi érdekképviseléssel összefüggő tevékenységet. Ilyen a Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (1091 Budapest, Üllői út 25., Tel.: 06 1-210-7116, 06 30-919-2064, www.energiafogyasztok.hu), a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (1012 Budapest, Logodi u. 22-24., Tel.: 06 1-783-9959, Fax: 06 1-783-9959, www.feosz.hu, feosz@feosz.hu), valamint az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (1012 Budapest, Logodi utca 22-24., Tel.: 06 1-201-4102, www.ofe.hu), illetve az Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület (1021 Budapest, Kuruclesi út 13/A., Tel.: 06 1-212-6028, www.energiatudatosfte.hu) is folytat fogyasztóvédelmi tevékenységet. Emellett a felhasználó – a fogyasztóvédelem ügyének képviselése végett – felkeresheti választott országgyűlési képviselőjét is.

A **MESZ** elsődleges célkitűzése a vezetőkes energiafelhasználók érdekképviselése a monopol helyzetű szolgáltatókkal szemben.

A **FEOSZ** közreműködik a hazai fogyasztóvédelmi politika kialakításában, figyelemmel kíséri a hazai fogyasztók érdekeinek képviseletében az európai uniós és hazai fogyasztóvédelmi jogalkotást és fogyasztóvédelmi politika érvényesülését, elősegíti a fogyasztók érdekeit figyelembe vevő jogszabályalkotást, a fogyasztói érdekek érvényesítése céljából kapcsolatot épít és tart fenn a hazai és nemzetközi szervezetekkel, intézményekkel, konferenciát, bemutatót szervez, kiadványt jelentet meg, fogyasztóvédelmi oktatást, képzést, pedagógustovábbképzést szervez, tájékoztatja a fogyasztókat jogaikról, lehetőségeikről és kötelezettségeikről, jogi segítségnyújtást végez, valamint a fogyasztók széles körét érintő ügyekben peres eljárást kezdeményez.

Az **OFE** legfőbb céljai közé tartozik a fogyasztói érdekek képviselete a jogalkotásban és az alternatív vitarendezési fórumokon, közérdekű keresetek kezdeményezése a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot vagy szerződéses feltételeket alkalmazó közszolgáltatók ellen, a fogyasztók széles körét érintő ügyekben, a fogyasztók képviselete a helyi önkormányzati rendeletek megalkotásánál, a hatósági árak megállapításánál és a békéltető testületi eljárásoknál, fogyasztóvédelmi oktató programok szervezése, kutatások és kampányok szervezése a kereskedelem és a szolgáltatások terén, a regionális és helyi fogyasztóvédelmi tanácsadó központok hálózatának működtetése, erősítése, fejlesztése, a fogyasztók, a helyi fogyasztóvédelmi szervezetek tájékoztatását, valamint a tanácsadó központok tevékenységének támogatását szolgáló OFETÉKA információs rendszer aktualizálása és bővítése.

Az **EFTE** az energiatudatosság növelése és az energiafogyasztással kapcsolatos fogyasztóvédelmi feladatok ellátására alakult. Az egyesület fogyasztóvédelmi tevékenységéről állásfoglalásokat ad ki, illetve fogyasztói panasszal, észrevétellel kapcsolatban is megkereshető.

Egyebekben ld. még a 7. kérdésben adott választ.

65. A régióban csak egy egyetemes szolgáltató van, és nincs versenyképes ajánlat. Kivel beszélhetem meg, miként kellene ösztönözni a versenyt?

Ha a felhasználó versenyképes választási lehetőség hiányában úgy tapasztalja, hogy a szolgáltató visszaél az energiapiacra fennálló erőfölényével, érdemes eljárást kezdeményeznie a Gazdasági Versenyhivatalnál (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Tel.: 06 1-472-8900, Fax: 06 1-472-8905, ugyfelszolgalat@gvh.hu).

A Gazdasági Versenyhivatal a versenypártolás keretében a rendelkezésére álló eszközökkel igyekszik a verseny érdekében befolyásolni az állami döntéseket és a szolgáltató társaságok gyakorlatát. Emellett feladatai körében a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal is figyelemmel kíséri az energiapiaci verseny jellemzőit. A piaci verseny törvényi szintű szabályozásával összefüggésben a választott országgyűlési képviselőket is fel lehet keresni.

66. Melyik közigazgatási szerv feladata a tisztességes és hatékony verseny ösztönzése?

A Gazdasági Versenyhivatal hivatott érvényesíteni a magyar verseny törvény⁹ és a közösségi versenyjog szabályait, versenypártolás keretében a rendelkezésére álló eszközökkel a verseny érdekében befolyásolni az állami döntéseket, illetve a verseny társadalmi elfogadottsága érdekében a versenypolitikai ismeretek terjesztésével, valamint a verseny közgazdasági és jogi kérdéseivel foglalkozó szakmai közélet fejlesztésével hozzájárulni a versenykultúra fejlesztéséhez.

VIII. SZOCIÁLIS INTÉZKEDÉSEK

67. Mi történik, ha nem reagáltam a fizetési felszólításra?

Amennyiben a fizetési felszólításra nem reagált, vagy azt nem vette át, illetve ha atértivevényes kikapcsolási értesítő „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, a szolgáltatásból történő kikapcsolása várható. Egyebekben ld. még 23. kérdésre adott választ.

A lakossági fogyasztónak a kereskedő által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről az elosztó a lakossági fogyasztót – legkorábban a második értesítéssel egyidejűleg – előre értesítette.

Az értesítésben az elosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást a kereskedő kezdeményezése esetén végre kívánja hajtani. Az értesítésnek – a kereskedő által szolgáltatott adatok alapján – tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként, összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt, továbbá – nem vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelés esetében – a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának időpontját. Az értesítést az elosztó a kereskedővel együttműködve is teljesítheti.

A lakossági fogyasztó elosztó általi értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik. Ha az értesítés nem kereste jelzéssel érkezik vissza, az iratot – ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A lakossági fogyasztó – amennyiben a szolgáltatásra igényt tart – tartozásának rendezését a kereskedő felé igazolni köteles.

68. Hogyan kerülhetem el a szolgáltatásról való leválasztást, ha nem tudom fizetni a számlát?

Amennyiben 60 napot meghaladó számlatartozás gyűlt össze, továbbá a 23. kérdésnél említett egyéb konjunktív okok fennállnak, valóban sor kerülhet a felhasználási hely vagy helyek kikapcsolására. Éppen ezért ajánlatos minél hamarabb a szolgáltatónál egyeztetést kezdeményezni fizetési haladékról vagy részletfizetési lehetőségről, esetleg előre fizető mérő felszereléséről. Amennyiben a jogszabályi feltételek fennállnak (vagyis a jogosulti körbe tartozik), érdemes szociálisan rászoruló fogyasztóként nyilvántartásba vetetni magát az elosztónál, ezáltal fizetési problémájának megoldása könnyebbé válhat.

69. Mit tegyek, ha kikapcsoltak a szolgáltatásból?

Érdemes először megtudni, hogy a kikapcsolás jogszerűen történt-e vagy sem. A kikapcsolásnak nemfizetés vagy késedelmes fizetés, továbbá műszaki jellegű okai lehetnek. Jogszerű kikapcsolás esetén nincs más lehetőség, mint megfizetni az összes lejárt esedékességű tartozást és az egyéb díjakat kamatokkal együtt.

A villamos energiáról szóló törvény¹⁰ szerint, amennyiben az ellátásból kikapcsolt lakossági fogyasztó rendezi valamennyi lejárt tartozását, és az elosztó és egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló jogszabályban meghatározott külön díjat is megfizeti, a kereskedő annak tudomására jutását követően 24 órán belül köteles az elosztói engedélyesnél kezdeményezni az ellátásba történő ismételt bekapcsolását, amelyet követően az elosztói engedélyes 24 órán belül köteles a visszakapcsolást végrehajtani.

A visszakapcsolásért az elosztó jogosult a jogszabályban meghatározott díjat felszámítani a fogyasztónak – amelyet a visszakapcsolás előtt szintén be kell fizetni.

A villamos energiáról szóló törvény végrehajtására kiadott Korm. rendelet¹¹ szerint, ha a villamosenergia-kereskedő a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt, de valamennyi lejárt tartozását, valamint a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizető fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolásának elosztó felé történő kezdeményezési kötelezettségének a fizetés tudomására jutását követő 24 órán belül nem tesz eleget, köteles a fogyasztónak kötbért fizetni.

A földgázellátásról szóló törvény¹² szerint, ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott külön díjat is megfizeti, a földgázkereskedő annak tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását. E kötelezettség elmulasztása a földgázkereskedő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül. A földgázelosztó fenti kezdeményezésnek köteles az azt követő munkanapon eleget tenni.

A földgázellátásról szóló törvény végrehajtására kiadott Korm. rendelet¹³ szerint, ha a földgázkereskedő általi, a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó kezdeményezésnek a földgázelosztó a kezdeményezést követő munkanapon nem tesz eleget, földgázelosztó kötbért köteles fizetni a lakossági fogyasztónak.

70. Van-e a régióban olyan meghatározás a „rászoruló fogyasztók” vonatkozásában, amelyet alkalmaznak is? Milyen kritériumoknak kell eleget tennem ahhoz, hogy támogatásra szoruló (rászoruló) fogyasztónak tekintsenek?

Országos hatályú jogszabályok vonatkoznak az ún. védendő fogyasztókra. Ezek két védendő fogyasztói kört határoznak meg, nevezetesen a szociálisan rászoruló és a fogyatékkal élő fogyasztókat, amelyek a védendő fogyasztók igényeinek megfelelő különleges bánásmódot biztosítanak. A védendő státusz nyilvántartásba vételét az elosztónál kell kezdeményezni.

A szociálisan rászoruló fogyasztók körét kormányrendelet¹⁴ határozza meg. A kormányrendelet alapján szociálisan rászoruló az a természetes személy, aki vagy akinek háztartásában élő személy részesül az alábbiak valamelyikében:

- lakásfenntartási támogatásban;
- aktív korúak ellátásában;
- ápolási díjban;
- időskorúak járadékában;
- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben;
- otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül;
- nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába elhelyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket;
- a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

A másik védett kategóriába a fogyatékkal élő fogyasztók tartoznak. Ilyennek minősül a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény¹⁵ szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, aki vagy aki után szülője vagy eltartója a családok támogatásáról szóló törvény¹⁶ szerint magasabb összegű családi pótlékban részesül.

A jogszabályban foglalt védelem bármilyen formájának hatálya csak a fenti meghatározás szerinti fogyatékkal élőkre terjed ki. Vagyis fogyatékos személyek védendő fogyasztóvá való minősítéséhez elengedhetetlen feltétel az is, hogy az érintett fogyatékosági támogatásban is részesüljön. Nemcsak maga a fogyatékkal élő személy, hanem annak háztartásában élő személy is érvényesítheti a különös bánásmódokra vonatkozó jogosultságot.

71. A régióban élő nehéz anyagi helyzetű fogyasztók számára milyen támogatás és védelem áll rendelkezésre?

A törvény szerint a szociálisan rászoruló fogyasztókat részletfizetéshez vagy fizetési haladékhoz, valamint előre fizető mérőhöz való jog illeti meg, megelőzendő a kikapcsolásukat eredményező nemfizetésüket. A helyi szociális igazgatási szervek adnak tájékoztatást a fogyasztónak az igénybe vehető szociális ellátásokról és szolgáltatásokról (támogatásokról), valamint azok feltételeiről.

Karitatív szervezetek, alapítványok is támogatást nyújthatnak a nehéz anyagi helyzetben lévő személyek részére.

72. Az alacsonyabb számla érdekében hogyan csökkenthetem a fogyasztást?

A villanyszámla csökkentése energiatakarékos izzók használatával, az elavult berendezések (különösen hűtőgépek, hőszigetelő) karbantartásával, tisztításával és felülvizsgálatával, a készülékek készenléti állapotának megszüntetésével, illetve ésszerű, takarékos felhasználással érhető el. A légkondicionálás hatékonyságához hozzájárulhat külső árnyékoló felszerelése, míg a meleg víz előállítását segítheti egy külső napkollektor telepítése. Természetesen a meleg víz takarékos felhasználása is kedvezően befolyásolja az energiaköltségeket. A fűtési költségek külső hőszigeteléssel, nyílászárók cseréjével, továbbá korszerűbb és hatékonyabb, esetleg a helyiségben való tartózkodás szerint programozható fűtőberendezések beszerelésével nagy mértékben csökkenthetők.

További energiahatékonysággal kapcsolatos tippeket olvashat az alábbi honlapokon:

<http://nfhokosotthon.hu/nyitolap-hu>

<http://rezsicsokkentenes.hupont.hu/6/energiahatekonysagi-tippek>

<http://energiaklub.hu/hir/energiahatekonysagi-tippek-csaladi-hazakhoz>

<http://otthonenergia.hu/energiahateacutekonysaacutegi-tippek.html>

<http://kornyezetvedelem.weebly.com/blog/energiahatkonysg-energiamegtakartsi-tippek>

73. Kitől kaphatok felvilágosítást arról, hogy milyen rendelkezések vonatkoznak a régióban élő rászoruló fogyasztókra?

Az ellátások tekintetében a szociális igazgatási szervektől (a helyi önkormányzat szociális irodája) lehet kérni a rászoruló fogyasztókra vonatkozó tájékoztatást, fogyasztóvédelmi összefüggésben pedig az elosztótól, kereskedőtől, egyetemes szolgáltatótól, a területileg illetékes kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeitől, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól, továbbá a civil szférától.

74. A jövedelmem nem teszi lehetővé költséges energiahatékonysági beruházások megvalósítását. Mi más tehetek ezen túlmenően?

Ld. a 72. kérdésre adott választ.

IX. TISZTESSÉGTLEN KERESKEDELMI GYAKORLATOK**75. Mi számít tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak? Ilyen gyakorlat észlelése esetén mit tehetek?**

Tisztességtelennek minősül minden olyan kereskedelmi gyakorlat, amely során a gyakorlatot alkalmazó vállalkozás nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el, és amely alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény¹⁷ különbséget tesz úgy nevezett generálklauszulus, feketelistás, valamint megtévesztő és agresszív tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok között.

- **Mi a generálklauszulus kereskedelmi gyakorlat?** Amennyiben egy kereskedelmi gyakorlat nem felel meg a szakmai gondosság követelményének, vagyis a vállalkozás nem az ésszerűen elvárható szakismerettel, és nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, s emiatt a fogyasztót olyan döntés meghozatalára készíti vagy készítheti, amelyet az egyébként nem hozott volna meg, akkor a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelennek minősül.
- **Mi a feketelistás kereskedelmi gyakorlat?** A törvény melléklete 31 db olyan kereskedelmi gyakorlatot nevez meg, amelyek minden egyéb körülményre tekintet nélkül tisztességtelennek minősülnek. Ilyen például az „ingyenes” kifejezés használata akkor, ha a fogyasztó ennek ellenére bármely díj vagy költség megfizetésére köteles.
- **Mi a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat?** A megtévesztő kereskedelmi gyakorlat tevőlegesen magatartás vagy mulasztás következménye is lehet. Megtévesztésnek minősül, ha egy vállalkozás olyan kereskedelmi gyakorlatot tesz közzé, amely valótlan tény vagy valós tény megtévesztő vagy megtévesztésre alkalmas módon tartalmaz, illetve ha valamely, a döntéshez szükséges lényeges információt nem vagy nem megfelelően tüntet fel, azaz félrevezető információt közöl vagy lényeges információt elhallgat, s ezzel a fogyasztót olyan döntés meghozatalára készíti vagy készítheti, amelyet az egyébként nem hozott volna meg.

- **Mi az agresszív kereskedelmi gyakorlat?** Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely lelki vagy fizikai nyomásgyakorlással – a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználásával vagy zavarása révén – jelentősen korlátozza vagy korlátozhatja a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, s ezáltal őt olyan döntés meghozatalára kényszeríti vagy kényszerítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Az agresszív kereskedelmi gyakorlat tehát azt jelenti, hogy a fogyasztó úgy köt szerződést, hogy valamiféle nyomásgyakorlás hatására kényszerhelyzetben van.

76. Melyek a félrevezető értékesítési módszerek? Tisztességtelen gyakorlat észlelése esetén mit tehetek?

Ld. a 75. és a 77. kérdésekre adott válaszokban.

77. Kihez forduljak a szerződéskötés előtt, illetve után, ha véleményem szerint téves információkat kaptam?

Amennyiben a fogyasztó úgy gondolja, hogy téves információkat kapott, úgy a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat esete foroghat fenn. Ebben az esetben is igaz, hogy a problémát elsősorban szolgáltatóhoz fordulva kell orvosolni. Ha viszont a szolgáltató saját panaszkezelési eljárása nem hozza meg a kívánt eredményt, akkor – a gazdasági versenyt érdemben nem érintő ügyekben – a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik általános hatáskörrel. A Gazdasági Versenyhivatal jár el viszont a piaci versenyt érdemben érintő valamennyi ügyben.

78. Kihez forduljak, ha akaratom ellenére kényszerültem kereskedőváltásra?

Amennyiben a lakossági fogyasztó a számlatartozását a szolgáltatások szüneteltetésének időtartama alatt (ami legfeljebb 30 nap) nem egyenlíti ki, a szolgáltató a 30. napon a villamosenergia-értékesítési szerződést azonnali hatállyal felmondja, a földgáz-kereskedelmi szerződést pedig felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben viszont az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívnia a szolgáltatónak.

A szerződés felmondása miatt a felhasználó bírósághoz fordulhat, mivel a szerződéses jogviszonyból eredő igények, követelések, illetve vagyoni jogviták elbírálása a polgári bíróságok hatáskörébe tartozik.

A bírósági vitarendezés helyett, illetve annak alternatívájaként fordulhat a megyei (fővárosi) kereskedelmi iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez. Ld. még egyebekben a 7. kérdésre adott választ.

Abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosultak részére villamos energiát, illetve földgáz értékesítő engedélyes gazdasági-pénzügyi ellehetetlenülése, fizetéseképtelensége következik be, vagy az engedélyes által nyújtott villamosenergia-, továbbá földgázellátás fenntartásához szükséges villamos energia, illetve földgáz beszerzése ellehetetlenül, illetve amennyiben a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal az engedélyes engedélyét törvény alapján visszavonta, és ezáltal az érintett egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók villamos energiával, továbbá földgázzal történő ellátása veszélybe kerül, az érintett egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátásának biztosítására a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal végső menedékest jelöl ki. Ekkor a felhasználók érdekét szolgálja az új szolgáltató kijelölése.

A végső menedékes kijelölésével kapcsolatban ld. az 58. kérdésre adott választ.

Az Európai Energiafogyasztói Ellenőrzőlistában hivatkozott hatályos jogszabályok jegyzéke

- ¹ Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény
- ² A villamos energia rendszerhasználati díjakról és alkalmazásuk szabályairól szóló 4/2013. (X. 16.) MEKH rendelet
- ³ A villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről szóló 4/2011. (I. 31.) NFM rendelet
- ⁴ A földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló 28/2009. (VI. 25.) KHEM rendelet
- ⁵ A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény
- ⁶ A villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről szóló 4/2011. (I. 31.) NFM rendelet
- ⁷ A villamos energia rendszerhasználati díjakról és alkalmazásuk szabályairól szóló 4/2013. (X. 16.) MEKH rendelet
- ⁸ A földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló 28/2009. (VI. 25.) KHEM rendelet
- ⁹ A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény
- ¹⁰ A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény
- ¹¹ A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet
- ¹² A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény
- ¹³ A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet
- ⁴ A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet
- ¹⁵ A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény
- ¹⁶ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény
- ¹⁷ A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény