



Ügyszám: FVFO/276-5/2021
Ügyintéző: dr. Fekete Szilárd
Telefon: +36 1 459 7686
E-mail: fogyasztovedelem@mekh.hu

Tárgy: E.ON Áramszolgáltató Kft. villamos energia egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatának jóváhagyása

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.; a továbbiakban: Hivatal) kérelem alapján indult közigazgatási hatósági eljárásban meghozta a következő

HATÁROZATOT.

- 1.) A Hivatal az **E.ON Áramszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzék száma: 01-09-345602) mint villamos energia egyetemes szolgáltatói engedélyes (a továbbiakban: Engedélyes) üzletszabályzatát – a 2.) pontban foglaltak kivételével – **határozatlan időre jóváhagyja.**
- 2.) A Hivatal **nem hagyja jóvá** az üzletszabályzat törzsszövegének X. fejezet 9.4. pontjából az alábbi szövegrészt:
„Az E.ON Áramszolgáltató Kft. mérőállás bejelentést személyes ügyfélszolgálatán nem fogad.”
- 3.) A Hivatal **kötelezi** az Engedélyest, hogy az 1.) - 2.) pontban foglaltak szerinti tartalommal jóváhagyott üzletszabályzatát, a jelen határozat kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül nyújtsa be a Hivatal részére.
- 4.) Az Engedélyes köteles a Hivatal által jóváhagyott üzletszabályzatot – a mindenkor hatályos, egységes szerkezetbe foglalt szöveggel – az ügyfélszolgálatán, illetve a honlapján hozzáférhetővé tenni.
- 5.) A hatályos szabályozásnak való megfelelés érdekében az Engedélyes köteles jogszabályváltozás vagy a Hivatal döntése alapján üzletszabályzatát szükség szerint, de legalább félévente felülvizsgálni. Az üzletszabályzat felülvizsgálatának ki kell terjednie a jogszabályok és a kapcsolódó szabályzatok változására, az Engedélyes által alkalmazott működési gyakorlatból eredő változásokra és a szerződéses rendszerekre. Ha a felülvizsgálat során az Engedélyes megállapítja, hogy a változás a jóváhagyott üzletszabályzat tartalmát érinti, köteles a módosítást átvezetni, és a változásokkal egységes szerkezetbe foglalt, alkalmazni kívánt üzletszabályzatát haladéktalanul benyújtani a Hivatalhoz jóváhagyásra.

A határozat ellen bírósági felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül, a keresetet a Fővárosi Törvényszéknek címezve – az elektronikus ügyintézés szabályai szerint – a Hivatalhoz kell benyújtani. A Törvényszék előtt a jogi képviselőt kötelező. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevelében kérheti.

Ha a közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a jogsértést megállapítja, a határozatot megváltoztatja, megsemmisíti, vagy hatályon kívül helyezi, szükség esetén a határozat megsemmisítése vagy hatályon kívül helyezése mellett a közigazgatási szervet új eljárásra kötelezi, a közigazgatási szervet marasztalja. A bíróság a jogsértő határozatot megváltoztatja, ha az ügy természete azt megengedi, a tényállás megfelelően tisztázott, és a rendelkezésre álló adatok alapján a jogvita véglegesen eldönthető.

Az Engedélyes a 300.000,- Ft, azaz háromszázezer forint igazgatási-szolgáltatási díjat megfizette. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

A Hivatal intézkedik a határozat Hivatal honlapján történő közzétételéről.

INDOKOLÁS

Az Engedélyes a Hivatalnál 2020. november 30-án benyújtott kérelmében kérte villamos energia egyetemes szolgáltatói üzletszabályzata módosításának jóváhagyását.

Az Engedélyes kérelmében előadta, hogy a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: Vet.) egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 51. § (7b) bekezdésben foglaltaknak megfelelően üzletszabályzatát felülvizsgálta, a jogszabályok és a kapcsolódó szabályzatok, valamint az általa alkalmazott működési gyakorlatból eredő változásokra vonatkozó módosításokat átvezette.

Az Engedélyes által a fenti okokból végrehajtott – általa kérelmezett – módosítások az alábbi témaköröket érintik:

- nettó ötezer forint alatti számlák elkészítésének szabályai,
- a felhasználói szerződésszegésre vonatkozó rendelkezések pontosítása,
- felhasználói mérőállás-megadás személyes ügyfélszolgálaton történő fogadásának megszüntetése,
- teljesítéséről a felhasználó következő számlájában,
- ügyfélszolgálati irodák nyitvatartásának törlése az üzletszabályzatból,
- szociálisan rászoruló fogalmának módosítása,
- a Vet. és a Vhr. 2021. január 1-től hatályos rendelkezéseinek megjelenítése:
 - o új fogalmak beépítése
 - o múltbéli fogyasztásra vonatkozó információk átadási szabályainak beépítése
 - o az adatgazdálkodási szabályok beépítése.

Az Engedélyes Üzletszabályzata módosításának tervezetével megkereste az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztályát, valamint – mint társadalmi érdekképviselői szervezeteket – az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesületet, az Ipari Energiafogyasztók Fórumát, a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségét és a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületét.

Az Engedélyes által megkeresett Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztálya, valamint a társadalmi érdekképviselői szervezetek az Üzletszabályzat tervezetére észrevételt nem tettek.

A Hivatal az Üzletszabályzatot áttekintette, és 2021. február 1-jén jelezte az Engedélyes felé az alábbi tervezett módosításokkal kapcsolatos aggályait, és kérte az Engedélyestől a tervezett módosítások ismételt megfontolását:

- az Üzletszabályzat törzsszövegének X. fejezet 9.2. pontja
Számlák elkészítési határának emelése nettó 4000,- Ft-ról nettó 5.000,- Ft-ra.
- az Üzletszabályzat törzsszövegének X. fejezet 9.4. pontja
„Az E.ON Áramszolgáltató Kft. mérőállás bejelentést személyes ügyfélszolgálatán nem fogad.” rendelkezés törlése, mivel a személyes ügyfélszolgálaton történő felhasználói mérőállás-bejelentés lehetőségére valós felhasználói igény van, a lehetőség megszüntetése különösen hátrányosan érintené a fogyasztókat.
- az Üzletszabályzat törzsszövegének XI. fejezet 9.6 pontja
„Amennyiben a felhasználó portál regisztrációval rendelkezik és papír alapú számláit egymást követő 3 alkalommal bankkártyával (portálról indított) egyenlíti ki, úgy az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult a felhasználó számlakiküldési módját elektronikus számlára módosítani a felhasználó egyidejű értesítésével.” rendelkezés törlése.
- az Üzletszabályzat törzsszövegének XIV. fejezet 2.2. pontja
A felhasználási hely tartozás rendezése utáni visszakapcsolására vonatkozó szabályok közül a „tudomásra jutás” hétvégét kizáró rendelkezésének törlése.
- az Üzletszabályzat törzsszövegének XVI. fejezet 3.3. pontja
Magyarországi lakóhellyel nem rendelkező felhasználók számára magyarországi elérhetőség megadására vonatkozó kötelezettség előírása.
- az Üzletszabályzat 5. mellékletének Kitöltési Útmutatója
A g) pontból az „átmeneti vagy tartós nevelésbe vett” szögrész törlése.
- az Üzletszabályzat 6. mellékletének 2. része, valamint Kitöltési Útmutatója
A g) pontból az „átmeneti vagy tartós nevelésbe vett” szögrész törlése.
- az Üzletszabályzat 1. számú függelékének 5.5.2. pontja
A g) pontból az „átmeneti vagy tartós nevelésbe vett” szögrész törlése.

A fentiekén túl kérte a Hivatal a Vet. és a Vhr. 2021. január 1-től hatályos rendelkezéseinek üzletszabályzatba történő beépítését.

A módosított Üzletszabályzatot az Engedélyes 2021. február 3-án nyújtotta be a Hivatalnak.

Ad 1.) Az üzletszabályzat módosított tervezetét a Hivatal áttekintette, és megállapította, hogy az Engedélyes 2021. február 3-án benyújtott módosított üzletszabályzata – egy rész kivételével – megfelel a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: Vet.) 72. §-ában, valamint a Vhr. 51. §-ában és 21. számú mellékletében foglalt jogszabályi előírásoknak, továbbá a formai és tartalmi követelményeknek. Emiatt a Hivatal a jelen határozat rendelkező része 1.) pontjában az Engedélyes üzletszabályzata jóváhagyásáról döntött, azonban a jóváhagyást a határozat rendelkező része 2.) pontja szerint felhívott üzletszabályzati rendelkezés kivételével tette meg.

Ad 2.) Az Engedélyes kezdeményezte Üzletszabályzata olyan irányú módosítását, amely szerint a jövőben nem kívánja lehetővé tenni ügyfélszolgálati irodáiban a mérőállások személyes bejelentésének lehetőségét. Az Engedélyes az eljárás során ezen álláspontját fenntartotta. Arra hivatkozott, hogy az „Elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos Engedélyesi javaslatok és adatszolgáltatások” digitalizációs javaslatcsomagban leírtaknak megfelelően kívánja e módosítás jóváhagyását kérni. Indoka az volt, hogy a felhasználók egyre kisebb számban veszik igénybe az ügyfélszolgálati irodákat a személyes mérőállás bejelentésére, továbbá e lehetőség a digitális csatornákon keresztül – telefonos ügyfélszolgálaton, regisztrációt követően mobil applikáció és online ügyfélszolgálati csatornán keresztül is – biztosított, amely kényelmesebb távügyintézési módot jelent. Nyilatkozata szerint 2019-ben az összes mérőállás bejelentés elenyésző, egy százalék körüli része érkezett az Engedélyes személyes ügyfélszolgálatára, amely a 2020. évben tovább csökkent.

A Hivatal megvizsgálta a tárgyalt módosítási javaslatot, s azt akként mérlegelte, hogy a felhasználók számára az ügyfélszolgálati irodákon történő személyes mérőállás diktálás fenntartása alapvető felhasználói érdek, hiszen a felhasználó e módon tehet eleget azon kötelezettségének, hogy az aktuális mérőállást az Engedélyes részére bejelentse. Nem vitás, hogy a mérőállás bejelentésére a felhasználók számára az Engedélyes többféle módon ad lehetőséget, amelyeknek azonban egyik formája az ügyfélszolgálati irodákon történő személyes mérőállás bejelentés. A mérőállás diktálási módok felhasználók számára történő biztosítása – figyelemmel az Engedélyes által ellátott felhasználói kör többféle igényére is – egyúttal az Engedélyes érdekeit is szolgálja, hiszen az Engedélyes a felhasználói mérőállás közlés alapján jut abba a helyzetbe, hogy a felhasználóval elszámoljon, részére számlát állítson ki.

Tekintettel arra, hogy a személyes ügyfélszolgálati irodákon a mérőállás-bejelentés iránti igény az Engedélyes nyilatkozata szerint sem szűnt meg, s mivel a digitális csatornák igénybe vétele a felhasználók részéről digitális írástudásra vonatkozó készségek meglétét, egyúttal azok alkalmazásának költségviselését feltételezi, a Hivatal a személyes ügyfélszolgálaton történő mérőállás-bejelentés megszüntetését nem tartja alátámasztottnak, és arányosnak.

Az Engedélyes által hivatkozott, korábbiakhoz képest alacsonyabb mértékű mérőállás-bejelentési esetszám miatt ezen ügyfélszolgálati tevékenység megtartása nem jelent

kiemelkedő nehézséget az Engedélyes számára, így annak fenntartása nem generál aránytalan költséget sem. Ezzel együtt – a személyes mérőállás-bejelentési lehetőség fenntartásával – az ilyen igénnyel rendelkező felhasználók számára – továbbra is biztosított marad a mérőállás közlésére vonatkozó, hagyományos jellegű közlési lehetőség igénybe vétele.

Ad 3.) A határozat rendelkező része szerint a Hivatal arra kötelezte az Engedélyest, hogy a határozat rendelkező része 1.) – 2.) pontja szerinti rendelkezésekkel jóváhagyott üzletszabályzatát, a határozat kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül nyújtsa be a Hivatal számára. A rendelkező rész szerinti kötelezés indoka az, hogy a Hivatal meg kíván győződni a jelen határozatban foglalt kötelezés Engedélyes általi végrehajtásáról. A jóváhagyott üzletszabályzat benyújtását követően kerül a Hivatal abba a helyzetbe, hogy megállapíthassa azt, hogy az Engedélyes a jelen határozat rendelkező része 2.) pontjában foglalt rendelkezést valóban nem tette a jóváhagyott üzletszabályzata részévé, egyúttal eleget tett a jelen határozat rendelkező része szerinti, Hivatal általi döntésnek.

Ad 4.) Az üzletszabályzat hozzáférhetővé tételére vonatkozó kötelezettség Vet. 56/A. § (1) bekezdésén alapul:

„(1) Az engedélyes köteles a Hivatal által a 72. § rendelkezései szerint jóváhagyott üzletszabályzatot – a mindenkor hatályos, egységes szerkezetbe fogalt szöveggel – az ügyfélszolgálatán, illetve a honlapján a felhasználók részére hozzáférhetővé tenni.”

Ad 5.) Az üzletszabályzat felülvizsgálatára vonatkozó kötelezettség a Vhr. 51. § (7) bekezdésén alapul:

„(7) Az engedélyes az üzletszabályzatát - a Hivatal jóváhagyó határozatának keltétől számítva - legalább félévente felülvizsgálja. Az üzletszabályzat felülvizsgálatának ki kell terjednie a jogszabályok és a kapcsolódó szabályzatok változására és az engedélyes által alkalmazott működési gyakorlatból eredő változásokra és szerződéses rendszerekre. Ha az engedélyes a felülvizsgálat során megállapítja, hogy a változás a jóváhagyott üzletszabályzat tartalmát érinti, a módosítást átvezeti, és a változásokkal egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzat tervezetét az 51. § (2) bekezdése szerinti egyeztetést követően haladéktalanul benyújtja a Hivatalhoz jóváhagyásra. Amennyiben a felülvizsgálat alapján nem indokolt az üzletszabályzat módosítása, az engedélyes erről írásban nyilatkozatot tesz a Hivatal felé.”

Mindezek alapján a Hivatal a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A Hivatal tájékoztatja az Engedélyest, hogy a Vet. 72. § (4) bekezdése alapján az engedéllyessel és a rendszerhasználókkal történő egyeztetés mellett, annak eredménytelensége esetén határozattal hivatalból kötelezheti az érintett engedélyest az üzletszabályzata módosítására a Vet.-ben, valamint a Vhr.-ben foglaltak érvényre juttatása érdekében. A Hivatal a módosítás elmulasztása esetén bírságot szabhat ki.

A Hivatal jelen határozatát a Vet. 159. § (1) bekezdés 2. pontjában foglalt hatáskörében eljárva hozta meg.

A Hivatal véglegessé vált határozatait a Vet. 168. § (6) bekezdése alapján a honlapján közhírré teszi.

Az eljárási költségről az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 124. §-a, 125. § (1) bekezdése, valamint az igazgatási szolgáltatási, a felügyeleti díjak és egyéb bevételek beszedésére, kezelésére, nyilvántartására és visszatérítésére vonatkozó szabályokról szóló 1/2014. (III. 4.) MEKH rendelet 1. melléklet B. 64. pontja alapján kellett rendelkezni.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.) 1. § 17. a) pontja alapján a Hivatal elektronikus ügyintézését biztosító szervnek minősül. Az Eüsztv. 2018. január 1. napjáról hatályos 9. § (1) bekezdés aa) pontja alapján elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, az elektronikus ügyintézését biztosító szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügy tekintetében az ügyfélként eljáró gazdálkodó szerv.

Az Ákr. 116. § (4) bekezdés d) pontja a Hivatal határozatával szemben kizárja a fellebbezést, az Ákr. 114. § (1) bekezdése a jelen döntés bírósági felülvizsgálatát teszi lehetővé. A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás az Ákr. 112. §-án, 114. § (1) bekezdésén, valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 12. § (1) bekezdésén, 13. § (3) bekezdés aa) pontján, 17-18. §-ain és 27. §-án alapul. A keresetindítás határideje a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 39. § (1) bekezdésén alapszik. Az Ákr. 82. § (1) bekezdése értelmében a határozat véglegessége a döntés közlésével áll be.

A Hivatal feladat- és hatáskörét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2013. évi XXII. törvény (a továbbiakban: MEKH törvény) 1. §-a és 3. § (2) bekezdés c) pontja, illetékességét a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2010. évi XLIII. törvény 1. § (3) bekezdés b) pontja, illetve a MEKH törvény 5/D. § (2) bekezdése határozza meg.

Budapest, elektronikus bélyegző szerint

Horváth Péter János
elnök

Kapják:

Engedélyes
Hivatal, irattár

(elektronikus úton)
1 példány