



ENERGIA KLUB
www.energiaklub.hu

Hová forduljunk, ha nem értjük az energiaszolgáltatók számláját?

Ki hitelesíti a gázórát?

Mit jelent a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés?

Milyen fogyasztóvédelmi feladatokat lát el a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, a Magyar Energia Hivatal, az önkormányzat és a szolgáltatók fogyasztóvédelmi irodája?

Hogyan készül fel a rutinos fogyasztó, mielőtt szóvá teszi fogyasztóvédelmi problémáját?

PANASZ KÉZIKÖNYV

avagy hogyan tegyünk panaszt

2

Második, bővített kiadás

BEVEZETÉS

1. MAGYARÁZÓ

Az alapok tisztázása

Útmutató az energiaszámlákhoz

Újdonság: szabad verseny
az áram- és a földgázpiacon

2. AZ ÜGYINTÉZÉS

Mielőtt panaszkodni kezdenénk

Kit érdemes
felkeresnünk panaszunkkal?

1. lépés:
Fogyasztói érdekvégyesítés
az energiaszolgáltatóknál

2. lépés:
Békéltető testületek

3. lépés:
Hatóságok

3 Az önkormányzatok
fogyasztóvédelmi feladatai
a távhőszolgáltatás terén 26

4 A Magyar Energia Hivatal
fogyasztóvédelmi feladatai 28

6 A Gazdasági Versenyhivatal
fogyasztóvédelmi feladatai 30

12 A Nemzeti Fogyasztóvédelmi
Hatóság 33

18 Összefoglaló 35

3. A TÉMÁHOZ KAPCSOLÓDÓ FONTOSABB JOGSZABÁLYOK 36

BEVEZETÉS

Az Energia Klub Panasz Kézikönyvének második kiadását tartja kezében az olvasó. Az előző kiadás óta számos olyan változás történt, ami miatt tájékoztató füzetünk bőven megérett a felújításra: új törvények születtek, átalakultak a fogyasztóvédelmi hatóságok, finisbe ért az energiapiaci liberalizáció. Bár ezekből az átlagos fogyasztó egyelőre keveset érzékel, mégis nagyon fontos tudnunk, mi vár ránk a jövőben.

Tudatos energiafogyasztónak lenni többet jelent az ésszerű, környezetbarát energiahasználatnál. Azt is jelenti, hogy kellő információval rendelkezünk az energiaszolgáltatás szabályairól, a szolgáltató és a fogyasztó kötelezettségeiről, jogairól, valamint arról, milyen módjai vannak a fogyasztói érdekérvényesítésnek. Kiadványunk ebben kíván segítséget nyújtani.

A Panasz Kézikönyv alapvetően két nagy fejezetre tagolódik. Az első fejezetben alapfogalmakkal, az energiaszolgáltatásra vonatkozó általános szabályokkal, hasznos ismeretekkel és újdonságokkal ismerkedhetünk meg.

A fogyasztók egyik legalapvetőbb joga a panasztételhez való jog, mégis keveset tudunk arról, hogyan érvényesíthetnénk érdekeinket, hová forduljunk, ha elégedetlenek vagyunk az energiaszolgáltatókkal. Kiadványunk második fejezete foglalkozik ezzel a témakörrel. Itt ismertetjük a panasztételi lehetőségeket, és bemutatjuk azon hatóságok működési rendjét, amelyekhez energiaszolgáltatói panaszainkkal fordulhatunk – ha az energiaszolgáltatókkal esetleg nem sikerül dűlőre jutnunk. Fontos tudni, hogy az itt ismertetett eljárások magánszemélyekre vonatkoznak, hiszen a fogyasztóvédelem az ő érdekeiket védi. Cégekre, hivatalokra más szabályok érvényesek.

MAGYARÁZÓ

Mielőtt belevágnánk az ügyintézés feltételeiba, hasznos, ha tisztába jövünk néhány alapfogalommal, áttekintjük a számlázással kapcsolatos legfontosabb információkat, és megismerkedünk a jövőben várható piaci változásokkal. **MAGYARÁZÓ** fejezetünkben ehhez adunk segítséget.

AZ ALAPOK TISZTÁZÁSA

Ki az energiaszolgáltató?

Kiadványunkban energiaszolgáltató alatt az áram-, a földgáz-, illetve a távhőszolgáltatást végző vállalatokat értjük. Ilyen gazdasági szervezetek például a főváros esetében az ELMŰ, a Fővárosi Gázművek, a Főtáv stb. Magyarországon jelenleg területenként eltérő energiaszolgáltató vállalatok működnek, azonban a liberalizáció más szolgáltatók számára is lehetővé teszi ezt. A szolgáltatók engedélyét minden esetben a Magyar Energia Hivatal adja ki, a hivatal honlapján elérhető az engedéllyel rendelkező vállalkozások listája.

Ki a fogyasztó?

A fogalom ismerete azért fontos, mert ez alapján dönthetjük el, jogunk van-e panaszt tenni az adott energiaszolgáltatónál. A különböző, energiával, illetve fogyasztóvédelemmel foglalkozó törvények különbözőképp határozzák meg, hogy ki minősül fogyasztónak. Kiadványunkban minden egyes intézmény ismertetésekor kitérünk rá, hogy kit és milyen jogviszony alapján tekint fogyasztónak a szóban forgó szolgáltató, illetve hivatal.

Főszabályként azt érdemes észben tartanunk, hogy az emelhet panaszt egy energiaszolgáltató ellen, aki a szolgáltatóval szerződést kötött. Ez alól kivételt képeznek a reklámok és az általános tájékoztatás, hiszen ebben az esetben úgy is a reklámmüzenet célpontjává válhat a fogyasztó, ha nincs szerződése. Ilyen esetben azonban nem a szóban forgó energiaszolgáltatónál, hanem a Versenyhivatalnál, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál lehet panaszt tenni.

Milyen tájékoztatási kötelezettségei vannak az energiaszolgáltatóknak?

Az energiaszolgáltatóknak törvényben előírt kötelezettségük tájékoztatni a fogyasztót, hol és hogyan nyújthat be panaszt. A legtöbb szolgáltató a számlán tünteti fel a területileg illetékes ügyfélszolgálati iroda elérhetőségét és nyitvatartási idejét. Ezenkívül minden energiaszolgáltató köteles:

- a mérési adatokat díjmentesen ismertetni a fogyasztóval mérésenként egy alkalommal (praktikusan a számlán). Ez a hétköznapiakban azt jelenti, hogy ha például visszamenőlegesen szeretnénk adatokat kérni a fogyasztásunkról, akkor előfordulhat, hogy ezért pénzt kér a szolgáltató.
- tájékoztatni a fogyasztót a szolgáltatási díjak, illetve a szerződési feltételek változásáról, és ezzel egyidejűleg felmondási jogokról.
- A gázoszolgáltatók kötelesek ismertetni az értékesített földgáz fűtőértékét, és a nyomáskorrekciós tényezőt. Ez általában megtalálható a számlán vagy a szolgáltató honlapján.

- Az áramszolgáltatók évente egyszer kötelesek tájékoztatni a fogyasztót, milyen erőforrások felhasználásával termelték a számára értékesített villamos energiát, és ezeknek milyen környezeti hatásai vannak.

Mi az üzletszabályzat?

Sokan nem tudják, hogy a szerződés elengedhetetlen része az üzletszabályzat, amely a szerződés részleteit tartalmazza. A fogyasztó általában pár oldalas közüzemi szerződést köt az energiaszolgáltatóval, de ebben csak a szerződés legalapvetőbb elemei találhatóak. Mivel az üzletszabályzat a legtöbb esetben egy vaskos, akár százoldalas dokumentum is lehet, a legtöbb szolgáltató nem csatolja automatikusan a szerződésekhez. Ha kíváncsiak vagyunk a tartalmára, az adott energiaszolgáltató ügyfélszolgálati irodájában kérhetjük el, vagy letölthetjük a szolgáltató honlapjáról.

A szolgáltatóknak kötelességük, hogy üzletszabályzatban tájékoztassák a fogyasztókat a panasztételi eljárásokról,



és az üzletszabályzatot kérés esetén kötelesek azonnal a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. Hogy pontosan miről kell rendelkeznie az üzletszabályzatnak, azt a Magyar Energia Hivatal írja elő, és ez a szervezet hagyja jóvá az egyes szolgáltatók által kidolgozott szabályzatokat is. Az üzletszabályzatnak azonban minden esetben tartalmaznia kell, hogy milyen jogai és kötelességei vannak a fogyasztóknak a szolgáltatóval szemben, milyen módon tehetnek panaszt, valamint az ügyintézési határidőket és a garantált szolgáltatások listáját.

Mik azok a garantált szolgáltatások?

A garantált szolgáltatások azokat a minimális követelményeket jelentik, melyeknek az adott energiaszolgáltató köteles megfelelni. Ha nem teljesíti e minőségi követelményeket, pénzbeli kárpótlást kell fizetnie a fogyasztóknak. Garantált szolgáltatás pl. a maximális hibajavítási határidő, a tájékoztatási és panaszvizsgálási határidők, a fogyasztómérő vizsgálatának határideje, jogos igény esetén pénz-visszafizetési határidő stb.

ÚTMUTÓ AZ ENERGIA SZÁMLÁKHOZ

A legtöbb fogyasztói panasz a számlázással kapcsolatos, nem árt tehát tudni, mit is tartalmaznak energiaszámláink. Az energiaszámlák értelmezése sokszor embert próbáló feladat. Vegyük sorra együtt a legnehezebben érthető számlaösszetevőket, számlázással kapcsolatos fogalmakat!

Havi leolvasás vagy átalány?

A közüzemi szerződés megkötésekor lehetőségünk van választani, milyen elszámolási rendszerben kívánunk fizetni az áram-, illetve gázszerelvényekért.

Ha az *éves elszámolás* mellett döntünk, akkor havonta egy ún. *részszámlát* kapunk, és minden hónapban ugyanakkora összeget fizetünk be a szolgáltatóknak. Ez az összeg az előző évi fogyasztásunknak megfelelően alakul, azaz a szolgáltató feltételezi, hogy idén is nagyjából annyi energiát fogunk fogyasztani, mint az előző évben. Tehát a szolgáltató összesíti, mennyit fogyasztottunk az előző évben és elosztja a hónapok

számával, vagyis 12-vel, így jön ki a részszámlán szereplő átalányösszeg. A szolgáltató évente egy alkalommal leolvassa a mérőórát, amely alapján kiszámolja, hogy ténylegesen mennyi volt a fogyasztásunk az adott évben, és erről egy évben egyszer **elszámolószámlát** küld. Ha kiderül, hogy a valóságban többet fogyasztottunk, mint amennyit az átalányösszeg meghatározásakor előzetesen kalkuláltak (pl. egy szokatlanul hideg tél miatt), akkor a többletfogyasztást be kell fizetnünk. Ha viszont a vártnál kevesebb energiát fogyasztottunk, értelemszerűen túlfizetésünk keletkezik, amelyet a szolgáltató jóváír számlánkon, azaz a következő időszakban ennyivel kevesebbet kell majd fizetni.

Havi elszámolás esetén minden hónapban a valós fogyasztásunk után fizetünk. Ilyenkor a fogyasztónak havonta le kell olvasni és bediktálni a mérőóra állását a szolgáltatónak. Ezt jellemzően telefonon, de általában interneten keresztül is megtehetjük.

Kis fogyasztású, időlegesen használt fogyasztási helyek, például nyaralók esetén lehetőség van **idényszámlázásra**. Ez azt jelenti, hogy az áramszolgáltató évente egyszer olvassa le a villanyórát, és a fogyasztó egy alkalommal fizeti be a teljes összeget, vagyis nem kap részszámlát.

Melyik elszámolási módot válasszam?

Bár az átalánydíjas elszámolási rendszerben kétségtelenül mentesülünk a havi mérőóra-leolvasás és bediktálás terhe alól, hátránya, hogy nem igazán ösztönöz takarékosagra. Aki hónapról hónapra figyelemmel kíséri saját fogyasztását, megtette az első lépést a tudatos energiafogyasztás felé.

A számla ugyanis jelez, ha baj van. Ha elromlik egy berendezés vagy tisztításra szorul a bojler, az azzal járhat, hogy hirtelen megugrik a fogyasztás. Ha ezt elég korán észrevesszük, például a számlánkon, idejében orvosolhatjuk a bajt. Ha csak egy év múlva, az éves leolvasáskor derül ki a túlfogyasztás,

akkor már futhatunk a pénzünk és a feleslegesen elpazarolt energia után. Az egymást követő évek fogyasztása között jelentős különbségek lehetnek, így átalánydíj fizetéskor hátralék vagy előleg halmozódhat fel a szolgáltatónál. Egyik sem szerencsés, hiszen ha többet fizetünk be átalányban, mint a tényleges fogyasztásunk, a szolgáltatónak gyakorlatilag kamatmentes kölcsönt nyújtunk. Ha kevesebbet fizetünk, tartozásunk lesz a szolgáltató felé, és az éves elszámoláskor kellemetlen meglepetésként érhet a sok ezer forintos számla, amit egy összegben kell befizetni. A havi leolvasás esetén tényleg csak annyit fizetünk a szolgáltatónak, amennyit fogyasztottunk, és sem a hitelező, sem az adós szerepébe nem kényszerülünk.

Mi mit jelent ...

...a távhőszámlán?

Távhő alapdíj

Az alapdíj a szolgáltató azon költségeinek fedezésére szolgál, amelyek a

távhőrendszer fenntartásából adódnak. Az alapdíjba tehát az erőművektől a társasház hőközpontjáig tartó vezetékek, és a távhőszolgáltató vállalat fenntartásának költségeit építi be a szolgáltató. Az alapdíjat egész évben fizetjük, minden hónapban ugyanannyi az ára, független a hőfogyasztásunktól, vagyis spórolni sem tudunk rajta.

Távhő hődíj

A hődíjat a ténylegesen elfogyasztott hőmennyiség után fizetjük, tehát hónapról hónapra változó összegű távhőszámlát kapunk kézhez. Fogyasztásunkat annál pontosabban nyomon tudjuk követni, minél közelebb van a mérőberendezés a lakásunkhoz.

Ma már a társasházi hőközpontokban kötelező a fogyasztás mérése, de jobban akkor tudjuk szabályozni a felhasznált és kifizetett hő mennyiségét, ha a lakásunkban, egyéni szinten valósul meg a mérés. Sajnos sok társasházban ennek még technikai akadályai vannak.

...az áramszámlán?

I. és II. tömb

A nappali, azaz a nem vezérelt áramfogyasztásunk két kategóriába sorolódik. Az I. tömbbe tartozik az évi 1320 kilowatt /óraig (kWh) tartó fogyasztásunk, a II. tömbbe pedig az évi fogyasztásunk 1320 kWh feletti része. Az I. tömbbe tartozó fogyasztásra kedvezőbb díjszabás vonatkozik, mint a II. tömb esetén, ez tehát némileg ösztönöz a takarékosagra. Vagyis: ha egy adott évben 1500 kWh-nyi áramot fogyasztottunk, akkor az 1320 kWh után fizetjük az I. tömb kedvezőbb tarifáját, a fennmaradó 180 kWh-ra pedig a II. tömb magasabb díjszabása vonatkozik.

Éjszakai áram (vezérelt áram)

A hétköznapi nyelvben éjszakai áramnak, hivatalosan: vezérelt áramnak nevezzük. Közismertebb neve ellenére az éjszakai áram nemcsak éjszaka jön, hanem általában a csúcsidőn kívül, az úgynevezett völgyidőszakban. A vezérelt áram bekötését külön kell kérni a szolgáltatótól. Bár az éjszakai áram ára kedvezőbb, hátránya, hogy nem áll egész nap rendelkezés-

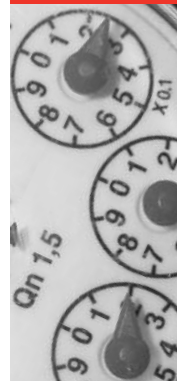
re. Ha a fogyasztó megrendeli ezt a szolgáltatást, a szolgáltatónak kötelessége legalább napi 8 órában biztosítani az éjszakai áramot, azonban ezt nem kell feltétlenül egy összefüggő időtartamban tennie.

Rendszerhasználati díj

2008-tól az áramszámlán a többi számlaösszetevőtől elkülönítve kell feltüntetni a rendszerhasználati díjat. A rendszerhasználati díjat azért fizetjük, amiért az adott vezetékhálózat tulajdonosa fenntartja és rendelkezésünkre bocsátja a vezetékeket, amelyeken keresztül az áramot kapjuk. A rendszerhasználati díj nagyságát a Magyar Energia Hivatal szabja meg.

Kedvezményes árú villamosenergia-támogatás

A villamosenergia-iparban jelenleg vagy korábban munkaviszonyban állók kedvezményes áron jutnak áramhoz, melyet a fogyasztók finanszíroznak a számlán feltüntetett többletbefizetéssel. A befizetéseket a rendszerirányító vállalatnál egy elkülönített számlán kezelik.



Szénipari szerkezetátalakítási támogatás

Más néven szénfillér. Bár eddig is fizettük, 2008 óta ezt a tételt külön fel kell tüntetni az áramszámlán. A szénfillér a szénerőművek technológiaváltását, piaci felzárkózását, vagy a gyors bezárásukból adódó szociális problémák megelőzését szolgálja. A szénerőművek, magas költségeik miatt, másokhoz képest csak jóval magasabb áron tudnak termelni, ezért az állam gondoskodik arról, hogy kárpótlásban, kompenzációban részesüljenek. A kárpótlás fedezetét pedig a fogyasztók fizetik meg a villanyszámlán befizetett, úgynevezett szerkezetátalakítási támogatással.

A szénfillér kapcsán a fogyasztóban az is felmerülhet, hogy – bármilyen kis tételt is jelent a számlán – tulajdonképpen az elavult, környezetszennyező erőművek támogatásáról van szó. A kárpótlást 2010 végéig fizetjük, mértéke évről évre csökken.

... a gázszámlán?

Fűtőérték

A fűtőértékkel azt mérik, hogy mennyi hő szabadul fel egy köbméternyi gáz elégetése során. A fűtőérték függ a földgáz minőségétől és fizikai állapotától. A földgáz előírt fűtőértéke 34 MJ/m³ (megajoule/köbméter), ettől maximum 5%-ig lehet eltérni. A számlán a szolgáltató által mért fűtőérték két leolvasás közötti időszakra számított átlaga szerepel.

Korrektíós tényező

A gázfogyasztást köbméterben mérik, a gáz köbméterenkénti árát pedig az úgynevezett normál állapotú (adott fűtőértékű és nyomású) gázra adják meg. A földgáz jellemzői azonban területenként eltérőek lehetnek, elsősorban az adott fogyasztási hely tengerszinthez mért magassága miatt, ezért van szükség korrekcióra. Ilyenkor a fogyasztott mennyiséget át kell számolni arra a mennyiségre, amennyit a normál állapotú gázból fogyasztottunk volna, és ez után a mennyiség után fizetünk a szolgáltatónak.

„Hígítják a gázt”

Ez a sejtelen sokak fejében felötlük, ha a gáz lángja a szokásosnál kisebb erővel ég, lassabban forr fel a víz vagy hidegebb a fürdővíz.

Ilyenkor elvileg jogunk van panaszt tenni a szolgáltatónál, hiszen ha a szolgáltatott gáz jellemzői (nyomás, fűtőérték stb.) nem felelnek meg a szerződésben, műszaki előírásban vagy szabványban előírtaknak, az a gázzolgáltató közüzemi szerződészegésének minősül. Gyakorlatilag azonban kézzel fogható bizonyítékok híján a szolgáltató vagy egyéb testület, hatóság nem tud meggyőződni arról, hogy valóban helytálló-e feltételezésünk. Fontos tudni, hogy a gáz fűtőértékét egy állami szervezet, a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal öt percenként méri azokon a helyeken, ahol a gáz bekerül a szállítóvezetékbe, a fogyasztók tehát csak ellenőrzött fűtőértékű földgázt kaphatnak felhasználásra. A Magyar Energia Hivatal álláspontja szerint a gáz fűtőértékét nem lehet egyszerűen befolyásolni, mivel ehhez nagy technikai fel-

szereltségre és szakemberek igénybevételére van szükség. Emellett bármely anyag, amit a földgáz „hígítására” használnának, drágább, mint maga a földgáz.

Aki mégis gyanakszik a fűtőérték csökkenésére, és a szolgáltatótól nem kapott kielégítő magyarázatot, kérheti a fűtőérték ellenőrzését a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivataltól, a vizsgálat költségei azonban őt terhelik! A Magyar Energia Hivatalnál is tehetünk panaszt, azonban a Hivatal csak akkor fog vizsgálatot elrendelni, ha sok panasz gyűlik össze. Tájékoztatásuk szerint a legutóbbi vizsgálat során mindent rendben találtak.



**ÚJDONSÁG: SZABAD VERSENY AZ ÁRAM-
ÉS A FÖLDGÁZPIACON**

2008 januárjában megvalósult a liberalizáció a villamos energia piacán, és várhatóan 2009 nyarán a földgáz esetében is bekövetkezik ugyanez. Bár a hírekben időről időre szó esik az energiapiac liberalizációjáról, sokan nincsenek teljesen tisztában azzal, mit jelent és milyen változásokkal is jár mindez.

Mi a liberalizáció?

A háztartások mindeddig úgy jutottak áramhoz, illetve földgázhoz, hogy a lakóhelyükön egyetlen energiaszolgáltató működött, amely a kormány által meghatározott áron adta tovább a lakosságnak az energiát, bármilyen áron vásárolta is azt. Eddig tehát nem volt verseny az energiapiacon.

Ez a rendszer most megváltozik, és ezentúl mindenki szabadon választhatja meg, honnan szeretne energiát vásárolni. Gondoljunk csak a telekommunikáció terén lezajlott változásokra: régen egyetlen szolgáltatóval szerződhattünk,

a piacnyitás után azonban több szolgáltató is megjelent, és most árakban és minőségben egymással versenyezve kínálnak egyre bővebb szolgáltatásokat. Hasonlóan alakul mindez az energia piacán is.

A liberalizáció célja, hogy biztosítsa a szabad piaci versenyt. A liberalizáció ösztönözheti a vállalatok versengését, és hozzájárulhat ahhoz, hogy az egymással versengő szolgáltatók – a fogyasztók kegyeit keresve – egyre jobb szolgáltatást nyújtsanak. A verseny sok mindent jelenthet. Az energiaszolgáltatók versenyezhetnek abban, hogy melyikük kínál alacsonyabb árat, magasabb vagy megbízhatóbb minőségű szolgáltatást, vagy hogy melyikük kínál nagyobb arányban „zöld” energiát a fogyasztóinak. A verseny kialakulásához minél több energiaszolgáltatóra és átlátható piaci szabályokra van szükség, illetve arra, hogy a hatóságok megakadályozzák annak a lehetőségét, hogy bármely szolgáltatónak piaci erőfölénye alakuljon ki, és ezzel visszaélhessen.

Bár a jogszabályok változása megteremti a szabad verseny lehetőségét, kérdéses, hogy lesz-e igazi verseny a lakossági földgáz-, illetve árampiacon. Fennáll a veszély ugyanis, hogy az eddig monopolhelyzetben lévő szolgáltatók mellett más szolgáltatók nem igazán tudnak majd labdába rúgni, vagyis a liberalizáció csak papíron történik meg...

Melyek a legfőbb változások?

Az áram és a földgáz a piacnyitást követően is a jelenlegi vezeték-, illetve kábelhálózaton jut el a fogyasztókhoz, amelynek karbantartása és rendelkezésre bocsátása továbbra is a jelenlegi hálózatok üzemeltetőjének a feladata. A hálózat rendelkezésre állásáért úgynevezett rendszerhasználati díjat fizetünk a hálózat üzemeltetőjének.

Változás az energia értékesítésében következik be, hiszen a liberalizált piacon megjelenhetnek azok a kereskedő cégek, akik eladják az áramot, illetve a földgázt a fogyasztóknak. Így a fogyasztóknak lehetőségük nyílik összevetni a kereskedők ajánlatait és a legkedvezőbbet kiválasztani. A kereskedők ajánlatai az árban, az elszámolási rendszerben, illetve a különböző szolgáltatások minőségében is eltérhetnek egymástól.

A liberalizált piacon kizárólag az erre engedéllyel rendelkező kereskedők és az ún. egyetemes szolgáltatók foglalkozhatnak a lakossági fogyasztóknak történő energiaértékesítéssel. A lakossági fogyasztók a piacnyitás után egyaránt választhatnak a kereskedők ajánlatai, valamint a területileg illetékes egyetemes szolgáltatók ajánlatai közül. Az engedéllyel rendelkező vállalatok listája a Magyar Energia Hivatal honlapján található meg. A liberalizáció a számla megjelenésében is változást hoz, hiszen a számlán elkülönítetten kell megjeleníteni az egyetemes szolgáltatás alapárát (vagyis az energiaárat), a rendszerhasználati díjat, illetve az egyéb árelemeket (pl. szénipari szerkezetátalakítási támogatás).

A liberalizált piacon kizárólag az erre engedéllyel rendelkező kereskedők és az ún. egyetemes szolgáltatók foglalkozhatnak a lakossági fogyasztóknak történő energiaértékesítéssel. A lakossági fogyasztók a piacnyitás után egyaránt választhatnak a kereskedők ajánlatai, valamint a területileg illetékes egyetemes szolgáltatók ajánlatai közül. Az engedéllyel rendelkező vállalatok listája a Magyar Energia Hivatal honlapján található meg. A liberalizáció a számla megjelenésében is változást hoz, hiszen a számlán elkülönítetten kell megjeleníteni az egyetemes szolgáltatás alapárát (vagyis az energiaárat), a rendszerhasználati díjat, illetve az egyéb árelemeket (pl. szénipari szerkezetátalakítási támogatás).



Mi az az egyetemes szolgáltató?

Az egyetemes szolgáltatás célja, hogy a kisfogyasztók – így a háztartások – továbbra is hatóságilag ellenőrzött áron és minőségben juthassanak villamos energiához, illetve gázhoz. Így, amennyiben a kereskedői ajánlatok között nem találunk megfelelőt, az egyetemes szolgáltatást bármikor igénybe vehetjük, hiszen az egyetemes szolgáltatók kötelesek energiával ellátni az engedélyükben meghatározott szolgáltatási területen található kisfogyasztókat. Fontos tudni azonban, hogy megszűnik a hatósági ár, a hatóságnak a továbbiakban csak áellenőrző szerepe lesz. Ha tehát egy-egy területen több egyetemes szolgáltatást nyújtó vállalat is megjelenik, akkor árakkal ők is versenyezhetnek a piacon a fogyasztókért. Az egyetemes szolgáltatók listája a Magyar Energia Hivatal honlapján megtalálható.

Milyen választási lehetőségeim vannak?

A piacnyitás után az Európai Unió irányelveknek megfelelően tehát minden

fogyasztó szabadon választhatja meg, melyik kereskedőtől kíván energiát vásárolni. Aki élni kíván ezzel a lehetőséggel, fel kell bontania jelenlegi közüzemi szerződését, és szerződnie kell az általa kiválasztott szolgáltatóval. A lakossági fogyasztók egyaránt választhatnak a kereskedők ajánlatai, valamint a területileg illetékes egyetemes szolgáltató(k) ajánlata közül.

Érdemes megemlíteni, hogy az olyan műszaki problémák miatt, mint például a gyakori áramszünetek, nem érdemes szolgáltatót váltani, hiszen a váltáskor csak a kereskedője lesz más, fizikailag ugyanonnan kapja az áramot.

Az árampiacon elvileg már 2008 januárjától áll fenn a választás lehetősége, a gázpiacon pedig várhatóan 2009 júliusában következik be mindez. A szemfülesebb fogyasztók azonban már most is válthatnak gázszolgáltatót, ugyanis egy magánvállalat egy szabályozásbeli joghézagot kihasználva már versenybe szállt a piacon. Érdemes azonban meggondolni, hogy a hivatalos piacnyitás előtt váltunk-e szolgáltatót, hiszen ha utána esetleg meggondolnánk magunkat, és mégis a régi közüzemi szol-

gálatóhoz mennénk vissza, az Energia Hivatal 2008-ban kiadott állásfoglalása szerint a közüzemi szolgáltató 2009. június 30-áig az elfogyasztott gázért 5%-kal magasabb árat számlázhat, mint a ki nem lépett fogyasztóknak.

Lényeges hangsúlyozni, hogy a lakosság esetében a piacra újonnan belépő kereskedők igen nehezen tudnak versenyezni az egyetemes szolgáltatók áráival, ezért egyelőre a nagyfogyasztókra fókuszálnak, és nem igazán foglalkoznak a lakossági fogyasztókkal.

A törvényi változások ellenére tehát a lakosság esetében csak részlegesen valósult meg a piacnyitás, vagyis egyelőre nem számíthatunk arra, hogy nagyszámú új energiakereskedő egymást túllicitálva igyekszik a lakosság számára kedvező ajánlattal előállni.

Mi történik, ha nem élek a választás lehetőségével?

Nem kötelező új szolgáltatóval szerződni, a lakossági fogyasztóknál a közüzemi szolgáltató helyébe automatikusan az egyetemes szolgáltató lép.

Az áram esetében a jelenlegi szerződések 2009 végéig érvényben maradnak, a földgáz esetén a szerződéskötés rendszereiben bekövetkező változásokról e kiadvány írásának időpontjában még nem állt rendelkezésre pontos információ. A szerződés lejártakor a területileg illetékes egyetemes szolgáltató megkeresi a fogyasztókat az új szerződés megkötése érdekében. (Természetesen nem kötelező ugyanazzal a szolgáltatóval szerződni.) Vagyis tulajdonképpen nincs más teendőnk, mint várni a kereskedők ajánlatait.

Olcsóbb lesz-e az energia?

Az energiaárak alakulása több tényezőtől is függ, ezért nehéz lenne megjósolni, hogy a piacnyitás milyen irányba befolyásolja majd a fogyasztói árakat. A tendenciákat elsősorban a csökkenő fosszilis energiahordozó-készletek és a különböző világpiacon folyamatok befolyásolják, ennek következtében az energiaárak folyamatosan nőnek. Ugyanakkor, ha kellő számú szolgáltató van versenyben a piacon,

elemi érdekük, hogy növeljék hatékonyságukat, csökkentsék működési költségeiket. A verseny törvényei szerint tehát minél több szereplős a piac, annál inkább számíthatunk az energiaárak csökkenésére.

Mit tegyek, ha zöld áramot szeretnék vásárolni?

Fontos hangsúlyozni, hogy hazánkban nem úgy valósul meg az árampiaci liberalizáció, mint pl. Németországban. Ott ugyanis a fogyasztóknak lehetőségük van az energia típusa szerinti döntésre, vagyis hogy megújuló energiaforrásokból termelt áramot vásároljanak, vagy elutasítsák az atomenergiát. A magyarországi szabályozás szerint azonban minden fogyasztó ugyanolyan arányban kap megújuló, nukleáris és egyéb nem megújuló energiaforrásokból előállított áramot, választási lehetőségünk tehát ilyen szempontból nincs.

Kell külön fizetni, ha szolgáltatót váltok?

Európai Uniói direktívák és magyarországi rendeletek is tiltják, hogy a kereskedőváltással kapcsolatban bárki külön pénzt kérjen a fogyasztótól.



ÜGYINTÉZÉS

A következő fejezetekben áttekintjük a panaszos ügyek intézésnek lehetőségeit és az eljárás lépéseit, valamint részletesen is bemutatjuk, melyik szervezetnél milyen ügyben és hogyan tehetünk panaszt.

MIELŐTT PANASZKODNI KEZDENÉNK...

A panaszos ügyek sokszor félreértésből adódnak, amelyeket érdemes tisztázni, mielőtt hosszadalmas panaszügyintézésbe kezdünk.

- Keresse elő és olvassa el az energiaszolgáltatóval kötött szerződését.
- Olvassa el a szolgáltató üzletszabályzatát vagy az általános szerződési feltételeket a szolgáltató internet oldalán vagy ügyfélszolgálati irodájában.
- Keresse elő és olvassa el a szolgáltató tájékoztató leveleit, amelyekben a szolgáltatásokban beálló változásokról, módosulásokról értesítették.
- Ellenőrizze a problémás időszakra vonatkozó számlákat és a befizetéseket.

- Győződjön meg róla, milyen elszámolási rendszer érvényes Önre: átalány vagy rendszeresen mért fogyasztás után, illetve távhő esetén egyedi mérés vagy a társasház hőközpontjában mért fogyasztás alapján fizet-e.

- Nézzon utána, milyen fizetési módot választott a szolgáltató felé. Érdemes olyan fizetési módot megjelölnünk, amelynek esetében nem emelik le automatikusan az összeget a folyószámlánkról (csoportos beszedés), ha mégis, célszerű korlátozni a számláról levehető összeget. Így legalább megvan az esélyünk arra, hogy ha valami hibát, rendellenességet fedezünk fel a számlában vagy túlszámlázás történik, éljünk a reklamáció lehetőségével, mielőtt a kifizetés megtörténne. Utólag ugyanis elég nehézkes visszaszerezni a pénzünket.

Hasznos tippek:

- Tartson meg minden energiaszolgáltatással kapcsolatos iratot: szerződések, számlák, csekkek stb.
- Őrizze meg az összes értesítő levelet, amely a szolgáltatótól érkezik, így ké-

sőbb hivatkozhat ezekre, vagy ellenőrizheti, hogy valóban tájékoztatták-e egyes kérdésekről.

- Próbáljon meg rendet tartani a dokumentumok között, lehetőleg tartsa egy helyen a közüzemi szerződéseket, a tájékoztató leveleket, a számlákat és a befizetést igazoló iratokat (bankkivonat, csekk stb.).

KIT ÉRDEMES FELKERESNÜNK PANASZUNKKAL?

Miután áttanulmányoztuk számláinkat, osztottunk-szoroztunk, és még mindig úgy gondoljuk, hogy panaszunk van, első lépésben az energiaszolgáltatót érdemes felkeresni. Kiderülhet ugyanis, hogy csupán félreértésről van szó, és a szolgáltató azonnal kész megoldani a problémát. Ezt a lépést azért sem érdemes elmulasztani, mert a legtöbb hatóság csak akkor foglalkozik ügyünkkel, ha megbizonyosodhat arról, hogy már tettünk erőfeszítéseket a vitás kérdések rendezésére.

A panasztételi folyamat elindításakor érdemes elsőként elkérni a szolgáltatótól

az üzletszabályzat azon részét, amely leírja a fogyasztói panaszok kezelési módját.

Ha nem értünk egyet a bejelentésünkre kapott válasszal, illetve az intézkedéssel, ismételt bejelentéssel élhetünk egy felsőbb szintű szervezeti egységnél (például a vállalat igazgatóságánál). Ha itt sem járunk sikerrel, békéltető testülethez fordulhatunk, végső esetben pedig panaszt tehetünk a hatóságoknál: a Magyar Energia Hivatalnál, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál vagy a Gazdasági Versenyhivatalnál.

Fontos tudni azonban, hogy a hatóságok nem ítélnék meg az egyéni, panaszos fogyasztók számára kártérítést, kárpótlást. Erre kizárólag a bíróságok, illetve a békéltető testületek jogosultak, és természetesen maga a szolgáltató. A bírósági eljárásban azonban fontos bizonyíték lehet az igazunk mellett, ha az ügyben illetékes hatóság elmarasztaló határozatot hozott a szolgáltatóra nézve. Ezért komoly panasz esetén mindenképpen érdemes végigjárni a hatósági panasztétel útját is.



A PANASZTÉTEL FOLYAMATA



1. LÉPÉS

FOGYASZTÓI ÉRDEKÉRVÉNYEZÉS AZ ENERGIASZOLGÁLTATÓKNÁL

Az energiafogyasztással kapcsolatos fogyasztói panaszok orvoslása esetenként hosszú és nehézkes, néha azonban egy telefonhívás is elegendő lehet. Lássuk, hogyan készül fel a rutinos fogyasztó, mielőtt szavá teszi problémáját!

Melyek a fogyasztói panasztétel módjai?

Elsőként lépjen kapcsolatba az energiaszolgáltatóval, és tudassa vele, hogy panaszt kíván tenni. Ennek több módja is lehetséges:

- személyes panasztétel
- telefonos panasz
- írásbeli panasz hagyományos, vagy elektronikus levélben (e-mail)

Panaszügyintézés az ügyfélszolgálati irodáknál

Minden közüzemi szolgáltatónak, azaz a gáz-, áram- és távhő-szolgáltatóknak is

kötelességük ügyfélszolgálati irodát üzemeltetniük. Az ügyfélszolgálat feladatai közé tartozik a fogyasztói bejelentések intézése, a panaszok kivizsgálása és orvoslása, a fogyasztók tájékoztatása. Az alábbi táblázatban összefoglaltuk, hogy a törvényi előírások alapján milyen szolgáltatásokat kell nyújtaniuk az ügyfélszolgálatoknak az egyes szolgáltatótípusok esetén.

	Villamos	Gáz	Távhő
Telefonos elérés	•	•	
Elektronikus elérés (internet)	•	•	
Helyiség	•	•	•
Heti két napon 20 óráig nyitva	•	•	
Időpont egyeztetés telefonon és elektronikusan	•	•	

Az ügyfélszolgálati irodákban személyesen is tehetünk panaszt, azonban az összetettebb, vitás kérdések esetén érdemes panaszunkat írásba foglalni, és ajánlott levél formájában eljuttatni a szolgáltató részére.

Panasztétel telefonon

Az energiaszolgáltatók közül az áram- és a gázszerelőket kötelesek telefonos ügyfélszolgálatot működtetni, a távhő esetében ez nem törvényi előírás. Ezen a fórumon keresztül fogadják panaszainkat, intézik ügyeinket. A legtöbb szolgáltató ma már hangfelvételen is rögzíti a telefonos panaszokat, ezek a felvételek az Ön igazának bizonyítására is szolgálhatnak. A fontosabb vagy hosszasan elhúzódó ügyeket azonban inkább írásban intézzük! Bár a telefonos ügyintézés egyszerűnek tűnhet, mégis érdemes külön felkészülni rá:

- Készítsen egy rövid listát arról, hogy milyen ügyben kíván panaszt tenni, fogalmazza meg pontosan a problémát.
- Legyen határozott elképzelése arról, hogy pontosan mit szeretne kérni a szolgáltatótól, milyen eljárást kíván a probléma megoldása érdekében.
- Készítsen elő minden dokumentumot, amely esetleg szóba kerülhet az ügyintézés során: számlákat, ügyfélazonosító számát, fizetési felszólításokat, tájékoztató leveleket.

- Legyen kéznél toll, ceruza, jegyzet-tömb! Írja föl, hogy név szerint kivel beszélt, mi az illető személy beosztása, mely napon és mi volt a beszélgetés tárgya, illetve miben sikerült szóban megállapodni. Így később hivatkozhat ezekre.
- Ha komoly, pénzügyeket vagy az energiahálózati kapcsolatot érintő kérdésről van szó, akkor telefonos panaszát minden esetben egészítse ki írásos panaszszal.

Írásbeli panasz hagyományos vagy elektronikus levélben (e-mail)

A levélben történő panasztétel hosszadalmasnak tűnik, de az az előnye mindenképpen megvan, hogy ily módon a panaszunknak kézzel fogható nyoma van, s ez később sokat segíthet az esetleges fogyasztóvédelmi eljárások során. Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását is köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy tizenöt napon belül postán megküldeni.

A fogyasztói panaszok kivizsgálásáért első szinten a szolgáltató, a szolgáltatón

belül is a fogyasztói irodák, üzemvezetőiségek, majd pedig az adott tevékenységet (pl. számlázás, mérés) felügyelő főosztály a felelős. Természetesen előfordulhat az is, hogy mi, fogyasztók nem tudjuk, pontosan kinek is címezzük a levelet a szolgáltató szervezetén belül. Ebben az esetben elsőként érdemes telefonon felhívni a szolgáltatót, és utánajárni, hogy pontosan ki az illetékes az ügyben. De bármelyik szervezeti egység is kapja meg bejelentésünket, köteles azt haladéktalanul az adott hatáskörrel rendelkező osztályhoz továbbítani.

- Levelében részletesen írja le a felmerült problémát. Térjen ki az eset aprólékos leírására, és pontosan jelölje meg a dátumot és időpontot, amikor a szóban forgó eset felmerült.
- A levélhez mellékelje a bizonyító erejű dokumentumok másolatát. A befizetési bizonylatok, számlák, levelek, fotók eredetijét azonban mindig őrizze meg.
- A levélben minden esetben tüntesse fel a nevét, a címét és az ügyfélazonosító számát (ügyfélszám vagy fogyasztói

szám). Ezzel meggyorsítja az ügyintézés menetét, és nagyobb esélyt biztosít a szolgáltatónak a gyors válaszra.

- Tüntesse fel telefonszámát, e-mail címét is, hogy a szolgáltató könnyen utolérhesse, ha esetleg további, gyorsan megválaszolendő kérdései lennének ügyével kapcsolatban.
- A levelet ajánlott küldeményként vagy tértivevénnyel adja fel – így a dokumentum kézhezvételéről visszaigazolást is kap.
- A szolgáltatótól érkező összes levelet őrizze meg, így később hivatkozhat ezekre vagy leellenőrizheti, hogy valóban tájékoztatták-e egyes kérdésekről. Próbálja meg rendet tartani, a szolgáltatóktól érkező dokumentumokat tartsa egy helyen.



2. LÉPÉS

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Lássuk, mi a teendő, ha az energiaszolgáltatóval nem sikerült megállapodnunk. A fogyasztói érdekvégyesítést jogi útra terelni, bíróság előtt pereskedni idő- és pénzigényes.

Mindez megelőzhető a békéltető testületi eljárással, melynek célja, hogy segítse a vitás felek közötti egyezség létrejöttét.

Mi az a békéltető testület?

A békéltető testületek független, fogyasztóvédelmi kérdésben jártas szervezetek, amelyekhez az energiaszolgáltatókkal folytatott fogyasztóvédelmi vitáink esetén is bátran fordulhatunk. Békéltető testületek a nagyobb városokban, megyeszékhelyeken működnek a gazdasági kamarák mellett.

A területileg illetékes gazdasági kamarák elérhetősége megtalálható a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara honlapján (www.mkik.hu).

A békéltető testületi eljárás menete

Az eljárás kérelemre indul, vagyis nekünk, fogyasztóknak kell benyújtanunk kérelmünket ahhoz a testülethez, amely lakóhelyünk vagy számlázási címünk szerint illetékes – azaz ahova az adott energiaszámlát kapjuk. Miután a testület megállapította, hogy valóban illetékes az ügyben, elindítja az eljárást, és 30 napon belül meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára, amelyről levélben értesíti őket. A fogyasztó és az energiaszolgáltató a válaszlévélben javaslatokat tehet a vizsgálatot lefolytató háromfős tanács tagjaira vonatkozóan. A bepanaszolt energiaszolgáltatónak a válaszlévélben kell nyilatkoznia arról is, hogy jogos-e a panasz, illetve meg kell jelölnie vagy csatolnia azokat a tényeket és bizonyítékokat, amelyek alátámasztják az állításait. A szolgáltató szintén köteles az eljárás elején nyilatkozni, hogy betartja-e a békéltető testület rá vonatkozó döntését. Ha igen, akkor később köteles a végső döntést végrehajtani, és ha ez nem történik meg, a fogyasztó bíróságtól kér-

heti, hogy kötelezze a szolgáltatót a döntés végrehajtására. Ha az eljárás elején nem tesz nyilatkozatot a szolgáltató, akkor a békéltető testület döntése csak ajánlásnak minősül. Ha a szolgáltató nem hajlja végre az ajánlást, a békéltető testület nyilvánosságra hozhatja a nevét, és az általa elkövetett fogyasztóvédelmi vétséget.

A legtöbb esetben a szolgáltató érdeke is, hogy részt vegyen a békéltető testületi eljárásban, elsősorban jó hírnevének védelme miatt, és azért, mert a békéltető testületi eljárás rövidebb és jóval olcsóbb, mint a bírósági pereskedés, ahol például ügyvédi díjat kell fizetnie, a végén akár perköltséget is kell térítenie a bírósági határozat végrehajtásának költségein felül. A bepanaszolt vállalkozásoknak tehát azért érdeke együttműködni a békéltető testületekkel, hogy védje jó hírnevét, illetve hogy elkerülje egy esetleges bírósági per költségeit.

A békéltető testületekhez benyújtott fogyasztói kérelmek tartalma

A kérelmet írásban, a testület elnökének címezve kell benyújtani, és az alábbiakat kell tartalmaznia:

- az Ön neve, lakcíme, illetve számlázási címe
- a bepanaszolt energiaszolgáltató neve, székhelyének címe (megtalálható a számlákon vagy a szerződésben)
- a panasz rövid leírása, nevekkel, pontos dátumokkal
- a panaszt alátámasztó okiratok másolata (számla-, szerződésmásolat stb.)
- az Ön nyilatkozata, hogy panaszával korábban már felkereste a szolgáltatót, de nem jutott eredményre
- a panaszolt szolgáltató írásbeli nyilatkozata arról, hogy elutasította az Ön panaszát
- az Ön indítványa, javaslata arra vonatkozóan, hogy mi legyen az eljárás végeredménye (pl. kártérítést szeretne)

Határidők és díjak

A békéltető testületek a hiánytalanul benyújtott kérelem beérkezésétől számított hatvan napon belül lefolytatják az eljárást. Ezt a határidőt a békéltető testület elnöke indokolt esetben harminc nappal meghosszabbíthatja. A békéltető testületi eljárás díjmentes.

A békéltető testületi eljárás eredménye

A békéltető testületi eljárás határozatai csak ajánlások, semmire nem kötelezik a szolgáltatót, ha előzetesen nem nyilatkozott arról, hogy aláveti magát a határozatnak. Az egyedüli valós büntetés, hogy az ajánlást nem teljesítő szolgáltató nevét nyilvánosságra hozzák. Illetve a testületek, amennyiben nem tartják be az ajánlást a szolgáltatók, határozataikat továbbíthatják a fogyasztóvédelmi hatósághoz, amely – ha a fogyasztók széles körét érintő problémáról van szó – hivatalból eljárást kezdeményezhet.

Ha valamelyik fél nem elégedett a határozattal, vagy úgy gondolja, hogy az

törvénybe ütközik, esetleg nem megfelelő eljárás alapján született, kérheti a határozat megsemmisítését a bíróságtól.

Az ÉMÁSZ (Észak-magyarországi Áramszolgáltató Nyrt.) több tízezer forintos díjhátralék megfizetésére kötelezte egyik fogyasztóját. Utólag kiderült, hogy a „túlfogyasztás” a mérőóra hibája miatt keletkezett. A Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő illetékes békéltető testület meghallgatta a feleket, áttekintette a dokumentumokat, és megállapította, hogy a mérőóra hibája miatt nem igazolható, hogy a fogyasztó valóban több áramot fogyasztott volna, így a szolgáltató által kiszabott díjhátralék alaptalan. A békéltető testület kötelezte az áramszolgáltatót a beszedett díjhátralék visszafizetésére, és annak kamatainak megfizetésére.



3. LÉPÉS

HATÓSÁGOK

Ha panaszos ügyeinket nem sikerül sem az energiaszolgáltatónál, sem a békéltető testület közbenjárásával eredményesen rendezni, akkor fordulhatunk az illetékes hatósághoz.

AZ ÖNKORMÁNYZATOK FOGYASZTÓVÉDELMI FELADATAI A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS TERÉN

A fogyasztóvédelmi törvény lehetővé teszi, de nem írja kötelezően elő, hogy az önkormányzat külön fogyasztóvédelmi irodát működtessen. Ez csupán lehetőség, nem biztos, hogy az adott településen valóban ellátnak ilyen feladatokat.

A távhő esetében azonban más a helyzet. Azokon a településeken, ahol távhőszolgáltatás működik, az önkormányzat részt vesz a távhőszolgáltatás árának kialakításában, és a jegyző által ellenőrzést gyakorol a távhőszolgáltatók működése felett, egyeztetve a fo-

gyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviseletekkel. A távhőszolgáltatásról szóló törvény szerint ezen települések önkormányzatainak speciális és kötelezően ellátandó fogyasztóvédelmi feladatai vannak. A távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszokat a területileg illetékes jegyző vizsgálja ki, fogyasztóvédelmi problémáinkkal tehát őt érdemes felkeresnünk.

A panaszeljárási menete és határidők

Mivel a távhő esetében az önkormányzati hivatal jár el hatóságként, az eljárásrend, a szabályok településenként változnak. Ezért, mielőtt panaszainkat benyújtánánk, érdemes tájékozódni az eljárásrendről és a panasz beadásának formai és tartalmi követelményeiről, illetve hogy folytattak-e már eljárást a saját problémánkhoz hasonló esetben, és ha igen, az milyen eredménnyel járt. Amennyiben a jegyző megállapítja, hogy a távhőszolgáltató működése valóban súlyosan veszélyezteti a szolgáltatás biztonságát, az egészséget, a környezetet, illetve a vagyonbiztonságot, mó-

dosíthatja vagy visszavonhatja a szolgáltatató működési engedélyét. A jegyzői ügymintézés határideje általában 60 nap.

Szakítópróba

A távhőszolgáltatásról a legnehezebb átállni más fűtési módra, pedig a szabad választáshoz való jog a fogyasztók egyik legfontosabb alapjoga. Ha egy egész épület akar leválni a távfűtésről, akkor a lakók tulajdoni hányad alapján számított 80%-ának, ha egy egyéni lakás, akkor 100%-ának beleegyezése szükséges, valamint az, hogy

- a lakóközösség vállalja, hogy az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg. Amennyiben egyéni leválásról van szó, ez az előírás az adott épületrészre és annak tulajdonosára vonatkozik, és azt is biztosítani kell, hogy az új berendezés az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető,
- a leváló viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szüksé-

ges műszaki átalakításával merülnek fel,

- a leválást a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi,
- a leválás nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használati, bérleti jogait,
- a leválás nem ütközik egyéb jogszabályba.

Ez utóbbi pont azért is különösen érzékeny, mert több önkormányzat – amelyek sok esetben szabályozói és egyben tulajdonosai is a helyi távhőszolgáltatónak – különböző helyi rendeletekkel igyekszik megnehezíteni a leválást a távhőről. Leggyakrabban a szokásosnál szigorúbb környezetvédelmi vagy műszaki követelményeket állítanak.

A MAGYAR ENERGIA HIVATAL

FOGYASZTÓVÉDELMI FELADATAI

Ha sem az energiaszolgáltatónál tett panaszunk, sem a békéltető testületi eljárás nem vezetett eredményre, fogyasztóvédelmi problémánkkal a Magyar Energia Hivatalhoz fordulhatunk. Magyaror-

szágon az Energia Hivatal látja el az összes energiaszolgáltató felügyeletét, a távhőszolgáltatás terén azonban a Hivatal kötelezettségei és beavatkozási lehetőségei jóval szűkebbek, mint a villamosenergia-, illetve a földgázellátás területén. (A távhőszolgáltatók működését ugyanis a települési önkormányzat jegyzője felügyeli.)

Milyen ügyekben fordulunk a Magyar Energia Hivatalhoz?

A liberalizáció életbe léptével a lakossági fogyasztók számlázási, mérési, díjfizetési és tartozás miatti kikapcsolási panaszában nem az Energia Hivatal, hanem a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el. Ez a változás a villamos energia esetében 2008. január 1-től, a földgáz esetében pedig 2009. július 1-től van érvényben.

Egyéb problémákkal, pl. áramkimaradásokkal, feszültségingadozásokkal, üzemzavar-elhárítással kapcsolatos panaszok kivizsgálásában továbbra is a Magyar Energia Hivatal az illetékes.

A Hivatal nem jár el kártérítési ügyekben, az ilyenekkel a bíróságokhoz érdemes fordulni. A Hivatal mulasztást megállapító határozata azonban hozzájárulhat egy esetleges bírósági eljárás sikeréhez.

Ha a szolgáltató valamely tevékenységét több fogyasztó is szóvá teszi, vagy rendszeres bejelentések érkeznek (pl. „gázhígítás”), akkor a Hivatal az érintett szolgáltatónál célellenőrzést kezdeményezhet. Ennek keretében nemcsak a konkrét panaszos ügyeket vizsgálják ki, hanem a szolgáltató teljes, panaszolt tevékenységi körét.

Ki tehet bejelentést az Energia Hivatalnál?

A Magyar Energia Hivatalhoz bárki fordulhat fogyasztói jogainak sérelme esetén, az egyetlen feltétel, hogy az adott szolgáltatásra (villany, gáz) érvényes szerződése legyen a szolgáltatóval.

A panasztétel módja

A panaszokat általában írásban kell megtenni, de a fogyasztó személyesen is fordulhat a Hivatal Fogyasztóvédelmi

Osztályához, ahol a Hivatal munkatársai írásban (panaszfelvételi lapon) rögzítik a panaszokat. Újabbban elektronikus úton, a hivatal honlapján keresztül is lehet panaszt tenni.

2005-ben a Magyar Energia Hivatal hétmillió forintra bírságolta az ÉMÁSZ-t (Észak-magyarországi Áramszolgáltató Nyrt.), mert az helytelenül alkalmazta a késedelmi kamatszámítást, a hivatalosan előírt jegybanki alapkamatnál többel számolt, így fogyasztóitól többletbevételre tett szert.

A Magyar Energhiahivatal az E.ON Dél-dunántúli Áramszolgáltató Rt.-nél és az E.ON Tiszántúli Áramszolgáltató Rt.-nél lefolytatott 2005-ös vizsgálatában megállapította, hogy a vállalatok fogyasztói túlfizetés esetén a visszafizetés során nem írtak jóvá késedelmi kamatot a fogyasztók részére. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltatók „ingyen” használták a fogyasztó pénzét a befizetés és a visszatérítés közötti időszakban. Az Energia Hivatal kötelezte

a szolgáltatókat, hogy a túlfizetéses esetekben fizessenek kamatot a késedelembe esés időpontjától a jóváírás vagy visszafizetés időpontjáig eltelt időszakra.

A probléma leírásakor a következő információkat kell megadni:

- az Ön neve, címe, telefonszáma és e-mail címe (ha van)
- a fogyasztási hely címe, illetve ha nem azonos a fogyasztási hely címével, a levelezési cím
- a kifogásolt tevékenységű szolgáltató neve és lehetőleg címe (székhely, működési hely) és tevékenységi köre
- az Ön által sérelmesnek tartott eset, eljárás, tevékenység részletes leírása
- az említett, panaszolt eljárás időpontja vagy időtartama
- minden olyan dokumentum másolata, amely a sérelmezett magatartást bizonyíthatja (pl. levelezések, számlák, tájékoztató kiadványok)

A panaszeljárás menete és határidők

A beérkezett panaszok alapján a Magyar Energia Hivatal vizsgálati eljárást indít, amelynek határideje 90 nap, ez azonban szükség esetén 30 nappal meghosszabbítható.

Ha a fogyasztók panasza megalapozottnak bizonyul, a Magyar Energia Hivatal pénzbírságot is kiróhat, és kötelezheti a szolgáltatót a probléma megoldására, de nem ítél meg kártérítést a fogyasztónak. Ha bármelyik fél nem ért egyet a Magyar Energia Hivatal állásfoglalásával, írásbeli kifogását megfogalmazhatja a Hivatal felé. Ha egyáltalán nem tudja elfogadni a meg egyezést, bírósághoz fordulhat, és a szolgáltatóval szembeni peres eljárás keretében tehet próbát álláspontja igazolására.

A Magyar Energia Hivatal elérhetősége

Fogyasztóvédelmi Osztály

1081 Budapest, Köztársaság tér 7.

Telefon: (1) 459-7777

Internet: www.eh.gov.hu

A GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELADATAI

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) az ország bármely pontján történő, a tisztességes piaci versenyt veszélyeztető esetekkel foglalkozik.

Milyen ügyekben fordulhatunk a Versenyhivatalhoz?

A GVH-nak nem feladata az egyéni jogséremlmek, fogyasztói panaszok orvoslása, kizárólag közérdekből jár el. Ez azt jelenti, hogy nem szolgáltatt igazságot a vitás ügyekben, és nem ítél meg pl. kártérítést a fogyasztó számára, hanem általánosságban vizsgálja a bejelentett eseteket. A vizsgálatok célja annak megállapítása, hogy az energiaszolgáltató panaszolt magatartása jogszabályba ütközik-e, és ha igen, megfelelő szankcióban részesüljön. Egyéni jogorvoslást a békéltető testületekhez vagy bíróságokhoz fordulhatunk.

A hétköznapi (energia)fogyasztók a Versenyhivatal hatáskörébe tartozó ügyek

közül az őket megtévesztő üzleti gyakorlatokkal, illetve a szolgáltató gazdasági erőfölénnyel való visszaélésével találkozhatnak leggyakrabban.

Mi az a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés?

A gazdasági erőfölényben lévő vállalatnak olyan erős a piaci helyzete, hogy figyelmen kívül hagyhatja más piaci szereplők érdekeit. A vállalat versenytársaktól, beszállítóktól, fogyasztóktól függetlenül, érdekeikre való tekintet nélkül hozhatja meg az őket is érintő piaci döntéseit. Erős piaci helyzeténél fogva kényszerítheti a többi piaci szereplőt döntése elfogadására és következményeinek viselésére.

Ha bizonytalanok vagyunk azzal kapcsolatban, hogy valóban helytelenül jár-e el a közüzemi szolgáltató, hívjuk fel a GVH ügyfélszolgálatát, és pár szóban vázoljuk az esetet. Az ügyfélszolgálat munkatársai az ügy rövid bemutatása alapján általában meg tudják ítélni, hogy érdemes-e bejelentést tennünk.

Ki tehet bejelentést a Versenyhivatalnál?

A Versenyhivatalnál bárki panaszt tehet, aki véleménye szerint a fogyasztókat megtévesztő gyakorlatokat vagy gazdasági erőfölénnyel való visszaélést tapasztal, vagy ezek tanúja.

A bejelentés megtételének nem feltétele a személyes érintettség. Bejelentést a fogyasztó saját nevében vagy meghatalmazottja útján tehet. A fogyasztó kérheti a Versenyhivalt, hogy személyét és a bejelentésének tényét ne fedjék fel az eljárás során, ezt azonban a bejelentésben külön kell kérni.

A panasztétel módja

A Hivatal kizárólag írásos bejelentéseket fogad el, kizárólag a GVH formanyomtatványán. A nyomtatvány átvehető az ügyfélszolgálaton, letölthető a hivatal honlapjáról, illetve külön kérésre postán is kiküldik. A kitöltött űrlapot postán vagy személyesen kell visszajuttatni a hivatalhoz.

A panasz eljárás menete és határidők

A Versenyhivatal megvizsgálja bejelentésünket, amelynek során az érintettek

meghallgatásával és írásbeli bizonyítékok vagy szakértő igénybevételével igyekeznek tájékozódni a problémáról. A vizsgálat 60 napig tarthat, és további 60 nappal meghosszabbítható.

Ha a Versenyhivatal vizsgálata során kiderül, hogy a szolgáltató magatartása valószínűsíthetően sérti a versenytörvényt és a versenyhez fűződő közérdeket, a GVH Versenytanácsa versenyfelügyeleti eljárást indít. Ennek célja, hogy minden kétséget kizáróan bizonyítást nyerjen a szolgáltató tisztességtelen magatartása. Az eljárás végeredményeként a Versenytanács megállapítja, hogy a szolgáltató panaszolt tevékenysége a versenytörvénybe ütközik-e, és az eredménytől függően:

- felfüggesztheti a szolgáltató törvénybe ütköző tevékenységét,
- elrendelheti, hogy a szolgáltató helyreigazító nyilatkozatot tegyen közzé a megtévesztő tájékoztatással kapcsolatban,
- megszüntetheti a versenyfelügyeleti eljárást,
- bírságot szabhat ki.

A Gazdasági Versenyhivatal ügyfélszolgálatának elérhetősége

1054 Budapest V., Alkotmány u. 5.
Postacím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036
Telefonos tanácsadás: (1) 472-8851
Internet: www.gvh.hu

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 2006-ban négyemlő forintra bírságolta a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.-t, mert indokolatlanul magas szinten, a hatósági árnál háromszor magasabban határozta meg a csatlakozási díjat az új fogyasztók részére, illetve a kapacitásbővítést igénylő régebbi fogyasztóknak. Azaz visszaélt gazdasági erőfölényével. 2000-ben a GVH a Budapesti Elektromos Művek Rt. erőfölénnyel való visszaélését állapította meg azon fogyasztók esetében, akik a fogyasztásmérő havi leolvasása és a ténylegesen mért fogyasztás szerinti díjfizetés mellett döntöttek. Az ELMŰ az új számlázási rendszerben ugyanis a fogyasztókra terhelte az átállással kapcsolatos költségeket (pl. a fogyasztásmérő állásának saját költségen való postai továbbítása).



A NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

Milyen ügyekben fordulhatunk a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz?

A fogyasztóvédelmi hatóság felügyelő-ségei az áram- és gázfogyasztáshoz kapcsolódó számlázással, díjfizetéssel, elszámolással vagy méréssel kapcsolatos fogyasztói panaszokat vizsgálják ki. Fontos tudni, hogy az áramfogyasztáshoz kapcsolódó panaszokkal már jelenleg is az NFH-t kell keresni. A gázszolgáltatással kapcsolatos problémákkal csak 2009. július 1. után fordulhatunk az NFH-hoz, addig a Magyar Energia Hivatalt kell keresnünk.

Ki tehet bejelentést a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál?

A Fogyasztóvédelmi Hatóságnál az a fogyasztó tehet panaszt, aki az energiaszolgáltatásban részesül, vagyis aki az energiaszámlát kapja.

A panasztétel módja

A hatósághoz tartozó területi felügyelőségek kizárólag az írásban érkezett fo-

gyasztói panaszokkal foglalkoznak. A panaszos levélhez mellékelni kell a panaszolt magatartást igazoló dokumentumok (számlák, fotók stb.), illetve az energiaszolgáltatóval folytatott levelezés másolatát vagy a szolgáltató elutasító nyilatkozatát. A panaszos levél tartalmazza az alábbiakat:

- az Ön neve, címe, telefonszáma és e-mail címe (ha van)
- a fogyasztási hely címe, illetve ha nem azonos a fogyasztási hely címével, a levelezési cím
- a kifogásolt tevékenységű szolgáltató neve és lehetőleg címe (székhely, működési hely) és tevékenységi köre
- az Ön által sérelmesnek tartott eset, eljárás, tevékenység részletes leírása
- az említett, panaszolt eljárás időpontja vagy időtartama
- minden olyan dokumentum másolata, amely a sérelmezett magatartást bizonyíthatja (pl. levelezések, számlák, tájékoztató kiadványok)

A panasz eljárás menete és határidők

A fogyasztói panasz beérkezését köve-

tően az illetékes felügyelőség eljárást indít. Az eljárás megindítását követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy meg hozza határozatát, mely egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége

1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: (1) 459-4832, (1) 459-4836
Elérhetőség hétfő-csütörtök:
9.00 – 16.00, péntek: 9.00 – 13.00
Internet: www.nfh.hu

Az NFH területileg illetékes irodáinak címe elérhető a központi irodánál.
*A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2007. június 1-jét követően hozza nyilvánosságra jogerős határozatait.
Az azóta eltelt időszakban nem született az energiaszolgáltatókat érintő nyilvános határozat.*

JOGSZABÁLYOK

A TÉMÁHOZ KAPCSOLÓDÓ FONTOSABB JOGSZABÁLYOK

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi CXXXIII. törvény a társasházakról

2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról

2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról

2008. évi XL. törvény a földgázellátásról

Illetékességi terület	Illetékes szervezet	Eljárási idő	Elérhetőség
Áram, gáz, távhő	Békéltető testületek	60 (+30) nap	Megtaláljuk a megyei kereskedelmi kamaráknál, vagy kikereshető a www.mkik.hu honlapon
Gazdasági erőfölénnyel való visszaélés és a fogyasztók megtévesztése minden területen	Gazdasági Versenyhivatal	60 (+60) nap	1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Postacím: 1245 Budapest 5. Pf.:1036 Telefonos tanácsadás: (1) 472-8851 www.gvh.hu
Áram- és gázfogyasztás: számlázással, díjjizetéssel, elszámolással vagy méréssel kapcsolatos panaszok	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	30 (+30) nap	1088 Budapest, József krt. 6. Tell.: (1) 459-4832, (1) 459-4836 www.nfh.hu Az NFH területileg illetékes irodáinak címe elérhető a központi irodánál
Áramfogyasztás, gázfogyasztás	Magyar Energia Hivatal	90 (+30) nap	Magyar Energia Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály 1081 Budapest, Közlársaság tér 7. info@eh.gov.hu , www.eh.gov.hu
Távhő	A helyi önkormányzat jegyzője	30 (+30) nap	Helyi önkormányzatok jegyzői irodája
Mérésellenőrzés (fűtőérték)	Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal		1024 Budapest, Margit krt. 85. Tel.: (1) 336-7439 mkeh@mkeh.hu www.mkeh.hu

2

Második, bővített kiadás

Kiadja az Energia Klub Környezetvédelmi Egyesület

1056 Budapest, Szerb u. 17-19.

www.energiaklub.hu

Szakértő:

Gulyás Emese

Szerkesztették:

Fülöp Orsolya, Király Zsuzsanna

Nyelvi lektor:

Juhász Gabi

Grafikai tervezés és nyomdai kivitelezés:

Typóézis Kft.,

1012 Budapest, Attila út 91.

www.typoezis.hu

ISBN: 978-963-87452-5-5

2008.



MÁSODIK KIADÁS

www.energiaklub.hu