



Tudatos fogyasztásra is „nevel” az új közüzemi számla – jobb tájékoztatás a fogyasztók részére

2013. február 4-én került kihirdetésre az a jogszabály, amely a villamos energia- és a földgáz szolgáltatók által alkalmazható számlaképre vonatkozóan tartalmaz új rendelkezéseket. Ennek köszönhetően a jövőben a fogyasztókat valóban érdeklő információk kerülnek az egyes számlákon feltüntetésre és érthetőbb tájékoztatást kapnak az általuk fizetendő díj pontos összegéről és magáról a szolgáltatásról.

Se szeri, se száma a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségéhez beérkező olyan fogyasztói megkereséseknek, amelyek tárgya a kézhez kapott közüzemi számlák **érthetlensége**. A bejelentők rendre arról számolnak be, hogy nem egyértelmű számukra, mekkora elszámolt fogyasztás után kell is befizetniük a díjat. Sokszor kifogásolják azt is, hogy a számukra rendelkezésre álló adatok között elvész a lényeg, azaz az áramért, gázért fizetendő összeg.

Emiatt a Szövetség már korábban is részletes **írásbeli javaslattal élt a Nemzetgazdasági Minisztérium és az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottsága számára** azért, hogy a fogyasztók valóban érthetőbb számlaképekkel találkozzanak, ebben beszámoltunk a villamos energia és a földgáz egyetemes szolgáltató által alkalmazó számlaképről szóló 31/2010. (IV.15.) KHEM rendelet hiányosságairól is. Javaslataink visszaköszönnek az egyeztetések eredményeként kihirdetésre került, a villamos energia és a földgáz egyetemes szolgáltató által alkalmazható számlaképről szóló 4/2013. (II.4.) NFM rendeletben (a továbbiakban: NFM rendelet).

A fogyasztók a jogszabály 2013. február 19-i hatálybalépését követően találkozhatnak az új számlákkal, amelyek első oldalán már az **elszámolási időszak is kiemelten kerül feltüntetésre**. Külön sort kap emellett a számlában elszámolt fogyasztás: a fogyasztó így rögtön megtudja, hogy a feltüntetett összeget pontosan milyen és mekkora ellenszolgáltatásért cserébe kéri tőle. Az éves elszámolási módot választók pedig már nem csak az elszámoló-, hanem az egyes részszámlákon is folyamatos tájékoztatást kapnak folyószámla-egyenlegükről: eddig ez ugyanis nem volt kötelező a szolgáltatók számára.

A fogyasztók emellett **könnyebben ellenőrizhetik korábbi befizetéseiket**, ugyanis a fogyasztási év végén kapott elszámoló számlában feltüntetésre kerülnek az abban elszámolt részszámlák sorszámai és e számlák végösszege is. Ha tehát valaki nem biztos benne, hogy esetleg mely korábbi részszámlát mulasztotta el befizetni, az éves elszámoló számlából már tájékozódhat erről.

Korábban problémát okozott az is a gázszolgáltatásért fizetendő díj pontos összege kapcsán, hogy a fogyasztók által elfogyasztott földgáz mennyiségének mérése köbméterben, míg az

elszámolása már megajoule-ban történt. Az új rendelkezések szerint a gázzámlák esetében már az első oldalon szerepelni fog, hogy a megajoule mértékegységben elszámolt és elfogyasztott mennyiség a mérőórán jelzett hány köbméter gáznak felel meg. Így egyértelműen **kiderül, hogy a szolgáltató a megfelelő mennyiséget számolta-e el** és valóban akkora gázfogyasztásról szól-e a számla, mint amennyi a mérőóra szerint került felhasználásra.

Külön számlamagyarázó rész tájékoztat arról, hogy a lakossági villamos energia, földgáz és távhő végfogyasztói árak csökkentéséről szóló 1586/2012. (XII. 15.) Korm. határozat eredményeképpen az adott elszámolási időszakban **mekkora összeget spórol meg a fogyasztó**. Emellett megtudhatják azt is, hogy mekkora az aktuális elszámolási időszak és az azt megelőző elszámolási időszak aránya és hogy az energiafelhasználás ennek megfelelően csökkent vagy nőtt. Ez abban segíti a fogyasztót, hogy éppen az aktuális időszakban spórolt-e meg több gázt vagy áramot vagy pedig azt megelőzően takarékoskodott-e jobban. Az adatok között segít eligazodni az is, hogy közlésre kerül a konkrét fogyasztás és a lakosság körében átlagosnak minősülő fogyasztás egymáshoz való viszonya. Ha ezek alapján a fogyasztó gazdaságosabb energia-felhasználást szeretne elérni a következő időszakban, úgy az energetikai szolgáltatást és auditot végző szervezetek elérhetőségét is megtalálja a számla végén.

Az új számlaképet meghatározó NFM rendelet eredményeként az áram- és gázzámlák érthetőbbé válnak és várhatóan csökkenni fog a fogyasztók által azokat kifogásoló bejelentések száma. A közüzemi szolgáltatások kapcsán azonban **még mindig nagy számban érkeznek** a Szövetséghez a megkeresések például a szabálytalannal vételezéssel való gyanúsítás és a több százezer forintos kötbérfizetési kötelezettségek kiszabása miatt. Így járt többek közt az a fogyasztó is, akinek társasházába új lakók költöztek, emiatt pedig a lépcsőházban elhelyezett, bárki által hozzáférhető nyitott szekrényben egy villanyórát lecseréltek az áramszolgáltató munkatársai.

Ezután azt javasolták a fogyasztónak hozzá becsengetve, hogy mivel mérőórájáról hiányzik a plomba, ezt jelentse be telefonon a szolgáltató részére. A fogyasztó megfogadta a szerelők tanácsát, ezek után helyszíni szemle alapján valóban a plomba hiányát állapította meg a szolgáltató – emiatt pedig közel **kétszázezer forintos kötbérrel** sújtotta ügyfelét arra hivatkozva, hogy ezt biztosan a panaszos távolította el.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége azt javasolja minden fogyasztónak, hogy a lakóhelyük szerint illetékes **békéltető testülethez forduljanak** a jogvita megoldása érdekében, amelyek ingyenesen és gyorsan döntenek az ügyben.

További információk: Dr. Baranovszky György, ügyvezető elnök, 06-30-954-8131