

Módosulnak a földgáz- és villamos energia szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések – nyertesei a fogyasztók

Szigorodó kikapcsolási feltételek, jobb ügyfélszolgálat, a szolgáltató leolvasási kötelezettségének bővítése – többek közt ilyen változásokat tartalmaz az a törvény, amely 2013. március 18-án került elfogadásra a Magyar Országgyűlés által.

A szociális közműszolgáltatás kialakítása érdekében egyes energetikai tárgyú törvények módosításáról szóló törvényben fokozott szerepet kap a fogyasztók érdekeinek védelme.

1. A felhasználók villamos energia- és földgáz szolgáltatásból történő **kikapcsolására vonatkozó rendelkezések szigorításra** kerülnek. Jelenleg a fogyasztó akkor is kikapcsolható a 60 napot meghaladó tartozása esetén, ha az nem számlafizetési késedelemből, hanem egyéb tartozásból – például kötbértartozásból – ered. Korábban a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége beszámolt arról a fogyasztóellenes gyakorlatról, amelyet egyes közüzemi szolgáltatóknál tapasztalt: a fogyasztói bejelentések szerint ugyanis több esetben a vállalkozások „kvázi” hatósági magatartást tanúsítva, egyoldalúan határoztak meg akár százezer forintot is meghaladó kötbérfizetési kötelezettséget a fogyasztó számára. Tették ezt **anélkül, hogy megfelelően bizonyítottak volna**, miszerint a szabálytalan vételezés kétséget kizáróan megtörtént.

A törvény értelmében a számlafizetésen kívüli tartozás - így például kötbértartozás - esetén **már csak akkor lehet kikapcsolni az előfizetőt**, amennyiben a szolgáltató ennek kapcsán polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárást indított igazolható módon. A Szövetség álláspontja szerint igazán fogyasztóvédő megoldás az lenne, ha a szabálytalan vételezés tényét megállapító jogerős bírósági ítélet esetén élhetne csak a vállalkozás a már említettek szerint a kötbérfizetés kiszabásának eszközével, és ezt követően az esetleges nemfizetés esetén kikapcsolással.

2. Szövetségünk a földgáz- és a villamos energia szolgáltatások kapcsán tapasztalta, hogy a **szolgáltatóváltás folyamata nehézkesnek** bizonyul amiatt, hogy a fogyasztó korábbi szolgáltatója nem teljesíti együttműködési kötelezettségét volt ügyfelével szemben. A törvényben a **könnyebb váltás érdekében** meghatározásra került azon kötelezettség a fogyasztók számára, hogy a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójáról és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjáról szóló értesítéssel együtt már a korábbi kereskedő által **kibocsátott utolsó számla másolatát is meg kell küldenie** az új kereskedőnek, amennyiben önállóan jár el a szolgáltatóváltás során. A számlamásolatból már könnyebben elérhetőek a fogyasztási helyre vonatkozó adatok az új szolgáltató számára, ezzel pedig egy sor, a kereskedőváltás során esetlegesen felmerülő hiánypótlási eljárás előzhető meg, nem is beszélve a szolgáltatóváltás folyamata kapcsán gyakran előálló fogyasztói jogvitákról.

3. A törvényben **módosításra kerülnek a földgáz- és villamos energia szolgáltatók ügyfélszolgálataival kapcsolatos rendelkezések is.** A fogyasztók számára ugyanis biztosítani kell azt a jogot, hogy a **személyes ügyintézés igénybe vétele ne járjon számukra aránytalan érdeksérelemmel:** emiatt a jövőben nem vonhatóak össze az ügyfélszolgálatok és mindegyik járási (fővárosi kerületi) hivatalban legalább egy ügyfélszolgálatot köteles működtetni az egyetemes szolgáltató, a fogyasztók számától függetlenül. Korábban azokban a járásokban, ahol az egyetemes szolgáltatás keretében ellátott fogyasztók száma nem haladja meg a 15 ezret, az egyetemes szolgáltató jogosult volt több, egymással szomszédos járásra kiterjedő összevont ügyfélszolgálatot működtetni.

Szintén az ügyfélszolgálatra vonatkozó és fogyasztók érdekeit szolgáló új szabály, hogy az 5000 főt meghaladó lakosságú olyan településeken, amelyen nincsen egyébként egyetemes szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálat, biztosítani kell munkanapokon az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben a **panaszfelvétel lehetőségét,** továbbá a szolgáltató tájékoztató anyagainak, formanyomtatványainak, valamint üzletszabályzatának elérhetőségét.

4. Változnak a mérőórák leolvasására vonatkozó szabályok is. Ennek értelmében profil alapú elszámolás esetén kérheti a fogyasztó, hogy az eddigi, egy évben egyszer történő leolvasás helyett **a szolgáltató negyedévente olvassa le a mérőórákat,** ez elősegíti azt, hogy a számlázáshoz szükséges fogyasztási mennyiség ne becsléssel, hanem a valóságnak megfelelő adatokkal kerüljön megállapításra. A gyakorlatban emellett sokszor bizonyult sikertelennek az évi egyszeri szolgáltató általi leolvasás, amelynek eredménye ismét csak a becsült számlák számának növekedése volt, ezzel pedig a fogyasztó és a közüzemi szolgáltató közötti jogviták szaporodtak. A fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében ezért már a leolvasás előtti utolsó számlában vagy annak mellékletében **kötelesek lesznek a szolgáltatók a fogyasztó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejére,** legalább 5 napos időtartam megjelölésével. Ha a leolvasás sikertelen, akkor pedig a leolvasó köteles értesítést hagyni a felhasználási helyen, lehetőleg a fogyasztó levélszekrényében. Ebben az értesítésben tájékoztatni kell majd a fogyasztót a leolvasás második megkísérlésének idejéről, emellett az **időpont-egyeztetés lehetőségéről** és a szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségéről. A nap közben munkahelyi kötelezettségeiket ellátó fogyasztóknak szintén kedvez a törvény, mivel adott munkanapon akár este 20 óráig is lehetőséget kell a szolgáltatóknak a leolvasásra biztosítani.

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége üdvözli a törvény elfogadását, amely **jobb szabályozást hoz** a közüzemi szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók számára és kihirdetése után a tizenötödik napon lép hatályba.

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