



## Európai Energiafogyatói Ellenőrző lista

### I. TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGEK

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

Felvilágosítást közvetlenül az energiakereskedők ügyfélszolgálatán – személyesen, telefonon vagy írásban – 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 megyei vagy fővárosi kormányhivatal és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elérhetőségein szintén felvilágosítást kaphatnak a lakossági fogyasztók a kereskedő váltással kapcsolatos részletekről. A kereskedőváltással összefüggésben további hasznos információk érhetők el a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal „Döntson megfontoltan!” elnevezésű fogyasztóvédelmi kiadványában, mely elérhető elektronikus formában is a <http://www.mekh.hu/foqyasztovedelmi-kiadvanyok> internet címen.

A kereskedőváltás tekintetében az a villamos-energia kereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó szerződést köt.

#### 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 szemben, 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 kisméretű 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 m<sup>3</sup>/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 a panasz érdemi intézéséhez, 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, elektronikus számlázás, határozott vagy határozatlan időre szóló ajánlat, fizetési és felmondási feltételek, stb.). 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 energiaszolgáltatók részére kibocsátott számlákon. Az egyetemes szolgáltatók számára pedig az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló törvény<sup>1</sup> 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 számlaképnél 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 alapidjat is) – kell tartalmaznia. Külön kötelező feltüntetni a számlákon a mérők és a számlában elszámolt fogyasztás részletezését, vagyis az adott mérő gyártási számát, a hozzá tartozó induló és záró mérőállásokat, azok dátumait, a leolvasás módját, valamint a mérőállás különbségét. Továbbá a rezsidíj csökkentése eredményeképpen keletkező megtakarításnak is szerepelnie kell a számlán. 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 információkat találhat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal energiahatékonysági weboldalán (<https://www.enhat.mekh.hu/>), továbbá érdeklődhet az Energiaklub Szakpolitikai Intézet Módszertani Központjánál (1056 Budapest, Szerb u. 17–19., Tel.: +36 1-411-3520, [energiaklub@energiaklub.hu](mailto:energiaklub@energiaklub.hu), [www.energiaklub.hu](http://www.energiaklub.hu)) is.

### 7. A lakókörnyezetemben ki a felelős a fogyasztóvédelem ügyének?

A területileg illetékes megyei vagy fővárosi **kormányhivatal** 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 energiaszolgáltatók üzletszabályzatában foglaltak lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén. A kormányhivatalok elérhetősége megtalálhatóak a [www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu) honlapon.

<sup>1</sup> Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény

Minden más esetben a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz** fordulhatnak a felhasználók (különös tekintettel a nem lakossági fogyasztók). A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz fordulhatnak a felhasználók a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörét érintő ügyekben is (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 által működtetett független **békéltető testületek**hez. A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezségen alapuló, bírósági eljárás kívüli 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 szervezet

- a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (1053 Budapest, Henszlmann Imre u. 9.fsz. 1.; E-mail cím: [info@fogyasztovedok.hu](mailto:info@fogyasztovedok.hu); Tel: +36 52 87 65 65)
- a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (1012 Budapest, Logodi u. 22-24., Tel.: 06 30/400-4477, 06 30/515-3210, [www.feosz.hu](http://www.feosz.hu), [feosz@feosz.hu](mailto:feosz@feosz.hu))
- a Tudatos Vásárlók Egyesülete (1114 Budapest, Móricz Zsigmond körtér 3/A fsz. 3.; Tel: 1/225-8136; E-mail cím: [tve@tve.hu](mailto:tve@tve.hu))
- a Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesülete (Levelezési cím: 1427Budapest, Pf. 618.).

## 8. Hogyan kaphatok felvilágosítást energiafogyasztásom energiahordozók szerinti megoszlásáról?

A fogyasztás energiahordozók szerinti megoszlásáról közvetlenül az energiaszolgáltatótól kaphatunk felvilágosítást (ügyfélszolgálaton személyesen és telefonon, valamint a szolgáltatóhonlapján). 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 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”?

A felhasznált energiafajtákra vonatkozó Információt a kereskedők honlapján lehet megtalálni. Kétség esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., Tel.: +36 1 459-7777, Fax: +36 1 459-7766, [www.mekh.hu](http://www.mekh.hu), [mekh@mekh.hu](mailto:mekh@mekh.hu)) lehet fordulni.

A tájékoztatáskérés mellett a kereskedőktől úgynevezett származási garancia igazolására vonatkozó nyilatkozat is kérhető, mely egy olyan okirat, ami objektív, átlátható és megkülönböztetéstől mentes kritériumok alapján igazolja a felhasználó felé, hogy az adott termelő egység által előállított villamos energia meghatározott mennyisége megújuló energiaforrásból vagy nagy hatékonyságú kapcsolt energiatermelésből származik.

## 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 a számlán szereplő adatok megfelelő indoklására is.

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

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 fogyasztóként számlázási kérdésekben a területileg illetékes megyei vagy fővárosi kormányhivatalhoz fordulhat, nem lakossági fogyasztóként pedig a MagyarEnergetikai 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 adottidőszak alatt ténylegesen elfogyasztott villamos energia mennyiséget. Létezik havi, éves és kivételes esetben féléves, negyedéves gyakoriságú elszámolás is a felhasználó választása alapján. Amennyiben úgynevezett részszámlát kapunk, akkor a fogyasztásmérő leolvasásával saját magunk tudjuk figyelemmel kísérni az adott időszakra eső fogyasztásunkat. A részszámlán feltüntetett mérőállás kalkulált érték, mely az előző elszámoló számlában elszámolt utolsó mérőállás és a részszámlá(k)ban elszámolt mennyiség összege. Az elosztó a mérőállásokat nyilvántartja, ha rendszeres leolvasás és/vagy bediktálás mellett történik a számlázás. Bővebben ld. még a 27. kérdést.

Részletesebb felvilágosítást felhasználói kérésre a személyes és a telefonos ügyfélszolgálati irodák nyújtanak.

### 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 írásbeli formájának előkészítéséről, egyéb ügyintézésről (az elosztóval való együttműködésről) rendszerint a kereskedő gondoskodik, azonban ezt is érdemes előre tisztázni.

Az ügyfélszolgálati irodák részletes tájékoztatást nyújtanak a szerződéskötéshez szükséges iratok benyújtásáról, valamint a kereskedők honlapján hozzáférhető tájékoztatás a szerződéskötéshez szükséges igénybejelentésről és a benyújtandó iratok köréről.

### 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 ügyfélszolgálati elérhetőségeken 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, írásbeli szerződés, vagy az energiakereskedők és elosztók – jogszabályokkal összhangban álló, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott – hatályos üzletszabályzata tartalmazza. A kereskedők és elosztók 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. Abban a kivételes esetben, ha írásbeli szerződés nincs (mert úgynevezett ráutaló magatartással jött létre évekkel ezelőtt a szolgáltatásra vonatkozó szerződés), akkor az üzletszabályzat állapítja meg a szolgáltatásra vonatkozó rendelkezéseket, illetve ha van is írásbeli szerződés, annak egyes részeit rendszerint az üzletszabályzat tölti meg tartalommal.

**17. Melyek a szerződés felmondásának általános szabályai, különösen, ha új lakcímre költözöm, lakásomat/házamat bérbbe adom vagy kereskedőt váltok?**

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, a szolgáltatás igénybevételével felhagy, akkor azt köteles 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 felhasználóadott esetben 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 határozatlan idejű 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 felhasználó tulajdonosként, bérlőként vagy egyéb jogcímen új felhasználási helyre költözik, ezt köteles 15 napon belül jelezni a szolgáltató ügyfélszolgálatán, akár új szerződés megkötése, akár módosítás vagy megszüntetés végett. Fontos információ, hogy lehetőség van a bérlő eltérő fizető félként történő megállapítására a szerződésben.

Kereskedőváltással is járó felhasználóváltás esetén mindig teljesen új szerződést kell kötni az új kereskedővel, miután a régi szerződés megszűnik.

Ha a felhasználó új helyre költözik, akkor az elosztóval kötendő hálózathasználati szerződések megkötéséhez az ingatlan használatára jogosító okiratot (pl.: 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. Ilyen dokumentum lehet például a hasznélvezeti jogot igazoló dokumentum, a bérleti szerződés, vagy egyéb használati jogot igazoló dokumentum. Továbbá tulajdonosi hozzájárulás is szükséges.

### **18. Hol ellenőrizhetem saját kereskedőm szerződésfelmondási feltételeit?**

A kereskedők üzletszabályzatában és a létrejött szerződésben 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 egyoldalú 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 határozatlan időre szóló, egyetemes szolgáltatási szerződése felmondásának akkor is, ha elköltözik a felhasználási helyről. Ezzel kapcsolatban ld. még a 38. kérdést.

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

Amennyiben a felhasználó a költözését szabályosan bejelentette a kereskedőnél és a szerződésmegszüntetési szándékát jelezte, 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, utólag (pl: végszámla) teljesíteni kell, vagyis szerződéses időszakot lefedő elszámolási időszakú számlákat be kell fizetni. Amennyiben a szerződésmódosítást (vagy megszüntetést) követően a kereskedőnek a számlá(ka)t helyesbíteni kell, azt az elévülési szabályok figyelembe vétele mellett teheti meg, melyet a villamos energiáról szóló törvény szabályoz.

### **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. Egyetemes szolgáltatók esetében 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, amelyek a vitarendezésen túl tanácsadással is szolgálnak.

Ingyenes tanácsadást végeznek az illetékes megyei vagy fővárosi kormányhivatalok, továbbá az alábbi civil szervezetek:

- a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (1053 Budapest, Henszlmann Imre u. 9.fsz. 1.; E-mail cím: [info@fogyasztovedok.hu](mailto:info@fogyasztovedok.hu); Tel: +36 52 87 65 65)
- a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (1012 Budapest, Logodi u. 22-24., Tel.: 06 30/400-4477, 06 30/515-3210, [www.feosz.hu](http://www.feosz.hu), [feosz@feosz.hu](mailto:feosz@feosz.hu))
- a Tudatos Vásárlók Egyesülete (1114 Budapest, Móricz Zsigmond körtér 3/A fsz. 3.; Tel: 1/225-8136; E-mail cím: [tve@tve.hu](mailto:tve@tve.hu))
- a Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesülete (Levelezési cím: 1427 Budapest, Pf. 618.).

## **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 vonatkozóan határozatban állapítja meg az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket. Ezek a minimum követelmények, az úgynevezett Garantált Szolgáltatások a kereskedők, egyetemes szolgáltatók, elosztók üzletszabályzataiban, honlapjukon kapnak helyet, de megtalálhatóak a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal honlapján is, valamint ezekről szóló tájékoztatást a szolgáltatók évente egyszer kötelezően kiküldik mindenfelhasználónak. 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 villamosenergia- kereskedővel 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 előrefizetés mérőfelszerelésének 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 villamosenergia- kereskedő előre fizetés mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizetés 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 fizetés mérő használatával vételezett villamos energia ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó a villamosenergia- és földgázvásárlási szerződése, illetve a földgáz- kereskedelmi szerződése alapján nem előre fizetés 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 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 felhasználási 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 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 díj**, és az **elosztási díj**. Az elosztási díj profil elszámolású felhasználók esetében elosztói alapidjából, 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.<sup>2</sup>

A földgáz egyetemes szolgáltatás ára alapidjából és gázdíjból áll. A földgáz egyetemes szolgáltatás ára tartalmazza a rendszerhasználati díjakat. Alapidj az a díj, melyet a 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb névleges (össz)teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználó (Ft/év), valamint a 20 m<sup>3</sup>/h és annál nagyobb névleges (össz)teljesítményű mérővel rendelkező felhasználó (Ft/m<sup>3</sup>/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 villamos energiáról szóló törvényben meghatározott úgynevezett pénzeszközöket. Ilyen például a kedvezményes árú villamosenergiaellátás támogatás (ez az energiaipari nyugdíjasok áramdíjkedvezményét biztosító alap), valamint a kapcsolt termelés-szerkezet-átalakítás támogatás finanszírozásához szükséges pénzügyi forrás. Egyéb díjelemként határozható meg a jövedéki adó. Földgázszolgáltatás esetén nem lakossági fogyasztók biztonsági készletezési díjat is fizetnek.

<sup>2</sup> A villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak mértékéről szóló 15/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet; valamint a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól szóló 10/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet

Az egyes díjlelemokről és mértékükről a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal** honlapján ([www.mekh.hu](http://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 szolgáltatónak 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 zárttsági követelményeknek is. Ennek érdekében a szolgáltatónak adminisztratív, fizikai és logikai intézkedésekkel biztosítani kell az általános információbiztonsági zárttsági követelmények teljesülését. A számla kötelező tartalmi elemeiről ld. az 5. kérdést.

## 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 villamos energia egyetemes szolgáltatásra szerződött, vagy szerződni kívánó felhasználók ötféle árszabás közül választhatnak:

- **A1** árszabás esetében a villamos energia ára egész nap 0-24 óráig egységes.
- **A2** árszabás esetében a villamos energia ára csúcs és csúcson kívüli időszakra osztódik, ennek megfelelően nyári időszak szerint 7-23 óra között (csúcs), illetve 23-7 óra között (csúcson kívül) eltérő, téli időszak szerint 6-22 óra között (csúcs), illetve 22-6 óra között (csúcson kívül) eltérő. Nem munkanapnak számító napokon a csúcsidezőszak is völgyidőszaknak minősül.
- **A3** közintézményi árszabást csak közintézmény választhatja.
- **B** Alap árszabás a korábban vezérelt, különmért, éjszakai fogyasztás új neve.
- Az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-értékesítés során alkalmazható továbbá azidényjellegű, 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.

Földgáz egyetemes szolgáltatás esetén a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshozkapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló NFM rendelet<sup>3</sup> szerint lakossági fogyasztók számára az I. árkategória díjszabása esetén naptári évenként **41.040 MJ-t** (kb. 1200 m<sup>3</sup>) meg nem haladó fogyasztás kedvezményes elszámolás alá esik (1. 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 Közmű- szabályozási 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 földgáz hálózathoz történő csatlakozás esetén ingyenes vagy kedvezményes a legfeljebb 4 m<sup>3</sup>/óra névleges teljesítményű fogyasztásmérő beszerelése, azzal, hogy ebben az esetben az elosztóvezeték építése 250 méterig díjmentes. A villamos energia csatlakozások esetén hasonlóan díjmentes a legfeljebb 32 Amper névleges teljesítményű fogyasztásmérő beszerelése. A csatlakozási díjak mértékéről érdeklődjön közvetlenül az elosztói engedélyesnél (a honlapon közzétett ismertetőkből, az ügyfélszolgálatokon telefonon és személyesen), vagy tájékozódjon a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal honlapján ([www.mekh.hu](http://www.mekh.hu)).

A villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a törvény erejénél fogva a vele jogviszonyban álló egyetemes szolgáltatói engedélyes vagy villamosenergia- kereskedelemre vonatkozó működési engedélyes mérlegkörének tagja, és mérlegkörü tagságszerződés 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 ügyfélszolgálataitól kaphat.

<sup>3</sup> A földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet

**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 árkalkulátort?**

Egyes villamosenergia-szolgáltatók honlapján elérhető az úgynevezett áramdíjkalkulátor, 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 lakossági felhasználók áramdíjának számításához nyújt segítséget a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal honlapján elérhető kalkulátor is.

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 **csoportos beszédési megbízással, egyedi átutalással, online bankkártyás fizetéssel (online ügyfélszolgálaton és mobilapplikáción keresztül), bankautomatán keresztüli fizetéssel, vagy postai készpénzátutalási megbízással.** 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 törvény<sup>4</sup> felhatalmazása alapján a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat a törvény és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet<sup>5</sup> keretei között a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elnöke rendeletben<sup>6</sup> állapítja meg.

<sup>4</sup> A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. Törvény

<sup>5</sup> A villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről szóló 4/2011. (I. 31.) NFM rendelet

<sup>6</sup> A villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak mértékéről szóló 15/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet

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 rendeletben<sup>7</sup> 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. Az elosztói engedélyes által biztosított fogyasztásmérőberendezés az elosztói engedélyes tulajdona, a fogyasztásmérő helyének kialakítása és költségei azonban a fogyasztót terhelik.

### **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. A szolgáltatónak a fogyasztásmérőt 1 évben egyszer kell leolvasnia.

Az éves elszámolást megelőzően a számlázás ún. átalány fizetés, vagy a fogyasztó által diktált mérőóra állás alapján történik. Ennek időpontja nem kötődik a naptári év végéhez, hanem az elszámolási időszakhoz, ami különböző fogyasztási helyek esetében eltérő lehet. A leolvasási időszak a számlákon kerül feltüntetésre. Az elosztó – profil alapú elszámolás esetén – köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználót tájékoztatni az éves leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon. 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, háztartási méretű kiserőművet üzemeltető felhasználó külön kérésére félévente kell biztosítani. Az elosztói engedélyes a felhasználóval kötött megállapodás alapján a mérőberendezés leolvasását a felhasználó részére biztosított, a mérőállást fényképen rögzítő és az elosztó részére továbbító applikáció útján is végrehajthatja. A hálózathasználati/elosztóhálózat-használati szerződés 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 villamos energia és földgáz mennyiségét.

<sup>7</sup> A földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet

**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 a kereskedőket 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 illetve legkésőbb az új árakat tartalmazó számlához kapcsolódóan tájékoztatja. 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 KERESKEDŐ VÁLASZTÁS**

**40. Melyek a környezetemben energiaellátást biztosító szolgáltatók?**

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

**Villamos energia egyetemes szolgáltató:**

- ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. [www.elmuemasz.hu](http://www.elmuemasz.hu)
- E.ON Áramszolgáltató Kft. [www.eon.hu](http://www.eon.hu)
- NKM Energia Zrt. [www.nkmenergia.hu](http://www.nkmenergia.hu)

**Földgáz egyetemes szolgáltató:**

- NKM Energia Zrt. [www.nkmenergia.hu](http://www.nkmenergia.hu)

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

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a törvény értelmében a határozatlan idejű villamosenergia-vásárlási 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.

A földgáz egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel.

Amennyiben a felhasználó a nem egyetemes szolgáltatónak minősülő kereskedővel fennálló szerződését kívánja felmondani, javasolt a kötött szerződés és a hatályos üzletszabályzat rendelkezéseinek áttekintése, a felmondás közlésének és következményeinek megismerése érdekében.

#### **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 a felhasználó és az egyetemes szolgáltató/kereskedő 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, szerződéses ajánlatai között érdemes rendszeresen tájékozódni, mert kedvező ajánlat esetén a kereskedőváltással esetleg megtakarítás is elérhető vagy kedvezőbb szolgáltatási formában részesülhet a felhasználó. A kereskedői ajánlatokat összességében – nem csupán egyes szerződéses elemek alapján – szükséges értékelni, a szerződéses díjakra, azok egyoldalú módosításának feltételeire, a szerződés felmondásának szabályaira, a szerződés esetleges hátrányos következményeire is figyelemmel.

Amennyiben a felhasználó úgy dönt, hogy egy számára kedvezőbb ajánlatot találva kereskedőt kíván váltani, akkor ezt írásos szerződésfelmondással együtt jeleznie kell a kereskedője, vagy egyetemes szolgáltatója felé annak ügyfélszolgálatán keresztül. 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 körültekintően, tehát a vonatkozó határidők megérdeklődése 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/földgáz 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 jelenlegi 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 valósulhat meg a kereskedőváltás.

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

A kereskedői ajánlat mérlegelése a felhasználó feladata. A kereskedői ajánlatokat összességében – nem csupán egyes szerződéses elemek alapján – szükséges értékelni, a szerződéses díjakra, azok egyoldalú módosításának feltételeire, a szerződés felmondásának szabályaira, a szerződés esetleges hátrányos következményeire is figyelemmel.

**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?**

Egyetemes szolgáltatás keretében egyetlen lakossági fogyasztó sem kötelezhető határozott idejű szerződéses jogviszony fenntartására. Az egyetemes szolgáltatásra kötött villamos energia szerződések határozatlan időtartamra kerülnek megkötésre, amely 30 napos felmondási idővel bármikor felmondható.

A versenypiaci kereskedővel kötött szerződés (pl.: alacsonyabb díjszabás „fejében”) ugyanakkor már tartalmazhat olyan kikötést, miszerint, ha a felhasználó egy meghatározott időpont előtt felmondja a szerződést, akkor bánatpénz vagy más jogcímen meghatározott összeg fizetésére 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 kormányhivatalokat** kereshetik meg. Ha a fent említett okok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak akkor a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz** fordulhatnak.

Amennyiben a felsorolt megoldások egyike sem vezet eredményre, úgy célszerű lehet még a megyei kereskedelmi és iparkamarák által működtetett **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 villamosenergia- piacon írásban villamos energia vásárlási szerződést köthet. A vásárolt villamos energia elosztására, szállítására az elosztói engedéllyel két típusú hálózati szerződés megkötése szükséges (elosztói csatlakozási és elosztóhálózat-használati szerződések).

Az elosztói csatlakozási szerződés az igénylő és az elosztó között jön létre. A szerződést a felhasználási hely csatlakozási pontjára kell megkötni az ott rendelkezésre álló vásároltkapacitás folyamatos biztosítására. Az elosztóhálózat-használati szerződés szintén az elosztó és a felhasználó között létrejövő szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezetéket a csatlakozási szerződésben meghatározott kapacitás mértékéig használhatja.

A földgáz felhasználó jogosult földgázt vásárolni a földgázkereskedőtől, a földgáztermelőtől annak termelése mértékéig a szervezett földgáz piacon, vagy 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 ismételtelen megkötni a területi hálózat üzemeltetőjével. Az **energiavásárlási szerződést** minden kereskedőváltáskor újra kell kötni az új kereskedővel, vagy 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 a kereskedőnél. Amennyiben viszont a felhasználó maga akarja a szerződéseket megkötni, akkor is elegendő csupán két társasággal (az elosztóval és kereskedővel) szerződnie.

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

Az egyetemes szolgáltatóra, kereskedőre vonatkozó részletes információk megtalálhatók a szolgáltató által kiállított bármely számlán, illetve a Magyar Energetikai és Közmű- szabályozási Hivatal honlapján. Ezzel kapcsolatban ld. még a 40. kérdésre adott választ is.

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

Érvényes és hatályos szerződés nélkül nem vehető igénybe jogszerűen energiaszolgáltatás, a szolgáltatók üzletszabályzata azonban tartalmazhat kiegészítő rendelkezéseket arra a rendkívüli esetre, amikor az írásbeli szerződés nem lehetséges. Egyes olyan szolgáltatóváltási esetekben ugyanis, melyekben nagyobb ügyfélkör került át egy új szolgáltatóhoz, nem kötött külön írásbeli szerződés a felek között, hanem a szerződéses viszony a törvény erejénél fogva jött létre. Az egyetemes szolgáltatóra, kereskedőre vonatkozó részletes információk megtalálhatók a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal honlapján.

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 azonban tartalmazhat az egyetemes szolgáltató üzletszabályzata (pl.: nem köthető energiavásárlási szerződés olyan felhasználási helyre, amelyre már érvényes és hatályos energiavásárlási szerződés áll fenn, és az az igénybejelentésben szereplő szerződés kezdeti időpontjára 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 felhasználási helyre költözik, ahol energia-ellátás van, akkor kereskedőt, egyetemes szolgáltatót kell megkeresnie a szerződészerű 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 való hozzáférés érdekében villamos energia esetén hálózathasználati szerződést, míg földgáz esetében elosztóhálózat-használati szerződést kell kötni az elosztó engedéllyessel.

Az elosztói engedélyesek felsorolása a **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal** honlapján ([www.mekh.hu](http://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. Az elosztói engedélyesek által fenntartott hibabejelentő telefonszám megtalálható a villamosenergia-számla ügyfélkapcsolati információi között, a számlákon, valamint az engedélyes honlapján. 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 22. és 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 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 (pl. 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 gázszolgáltatás szüneteltetéséért, ebben az esetben az érintett felhasználókat előzetesen tájékoztatja annak kezdő időpontjáról és várható időtartamáról.

Végül senki sem tehető felelőssé az úgynevezett vis maior károkért. Jellemzően vis maioroknak tekinthetőek a természeti csapások és az egyéb katasztrófák, valamint az olyan emberi megmozdulások is, amelyek ellenállhatatlan, elemi erővel hatnak, például háború, forradalom. A vis maior jellegéből fakadóan annak 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 leválasszanak 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. Amennyiben a fogyasztó nem minősül szociálisan rászoruló fogyasztónak, úgy a szolgáltató hatáskörébe, mérlegelésébe tartozik, hogy ad-e részletfizetési kedvezményt és azt milyen feltételekkel biztosítja. 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 földgázt értékesítő 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. 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 kereskedő, illetve elosztó részletes információkkal tud szolgálni saját panaszkezelési eljárásáról, amelynek szabályai az üzletszabályzatában, a honlapján és ügyfélszolgálatain is megtalálhatóak. Az üzletszabályzatok hozzáférhetőek az engedéllyel rendelkező szolgáltatók ügyfélszolgálatain és a honlapján.

Ezzel kapcsolatban ld. még a 21. kérdést.

### 61. Kikéri-e a kereskedőm az ombudsman véleményét?

Magyarországon a fogyasztók jogait illetően **az alapvető jogok biztosának** van hatásköre eljárni visszásság esetén, és – jogilag kötelező erővel nem bíró – ajánlást tenni. Az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, akinek – megítélése szerint – valamely közszolgáltatást végző szerv (egyetemes szolgáltató, közüzemi szolgáltató) tevékenysége vagy mulasztása alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálatát – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva. Az Alapvető Jogok Biztosa Hivatalához egyéni panaszbeadvánnyal és közérdekű bejelentéssel egyaránt lehet fordulni a következő elérhetőségeken: levélcím: 1387 Budapest Pf. 40.; telefonszám: 06-1-798-3686; e-mail: [panasz@ajbh.hu](mailto:panasz@ajbh.hu).

A kereskedők és hálózati engedélyesek üzletszabályzatát a hatályos jogszabályoknak megfelelően a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal engedélyezi, az engedélyezési folyamat során a fogyasztóvédelmi hatóság és a fogyasztóvédelmi érdekvédelmi szervezetek is véleményezik az üzletszabályzatot. Amennyiben a fogyasztó jogsértést tapasztal, akkor az engedélyesnél tett panaszt követően a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz vagy a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat.

### 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 kereskedőnél vagy elosztónál kell a panaszt bejelenteni. Ha a panaszra adott válasszal nem elégedett, akkor fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, a békéltető testülethez, vagy bírósághoz.

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 műszaki 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? Kitől kaphatok ezekről részletesebb felvilágosítást?

A villamosenergia- és gázfogyasztók védelméről (törvényi és rendeleti szintű) országos hatályú jogszabályok gondoskodnak. Részletesebb felvilágosítást a fogyasztóvédelmi rezsipontokon, továbbá a 64. kérdéshez tartozó válaszban nevesített szervezetektől, valamint a Nemzeti Jogszabálytárból (<https://njt.hu/>) kaphat.

## VII. FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELET

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

Mindenekelőtt a civil szféra lát el fogyasztóvédelmi érdekképviselettel összefüggő tevékenységet, emellett a felhasználó - a fogyasztóvédelem ügyének képviselése végett - felkeresheti választott országgyűlési képviselőjét is. Fogyasztóvédelmi civil szervezetek a következők:

- a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (1053 Budapest, Henszlmann Imre u. 9.fsz. 1.; E-mail cím: [info@fogyasztovedok.hu](mailto:info@fogyasztovedok.hu); Tel: +36 52 87 65 65)
- a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (1012 Budapest, Logodi u. 22-24., Tel.: 06 30/400-4477, 06 30/515-3210, [www.feosz.hu](http://www.feosz.hu), [feosz@feosz.hu](mailto:feosz@feosz.hu))

- a Tudatos Vásárlók Egyesülete (1114 Budapest, Móricz Zsigmond körtér 3/A fsz. 3.; Tel: 1/225-8136; E-mail cím: [tve@tve.hu](mailto:tve@tve.hu))
- a Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesülete (Levelezési cím: 1427 Budapest, Pf. 618.).

A civil szervezetek – szerepkörükénél fogva – figyelemmel kísérik a hazai fogyasztók érdekeinek képviselésében az európai uniós és hazai fogyasztóvédelmi jogalkotást és fogyasztóvédelmi politika érvényesülését, elősegítik a fogyasztók érdekeit figyelembe vevő jogszabályalkotást, a fogyasztói érdekek érvényesítése céljából kapcsolatot építenek és tartanak fenn a hazai és nemzetközi szervezetekkel, intézményekkel, konferenciát, bemutatót szerveznek, kiadványt jelentetnek meg, fogyasztóvédelmi oktatást, képzést, pedagógus- továbbképzést szerveznek, tájékoztatják a fogyasztókat jogaikról, lehetőségeikről és kötelezettségeikről, jogi segítségnyújtást végeznek, valamint a fogyasztók széles körét érintő ügyekben peres eljárást kezdeményezhetnek.

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, panasszal vagy bejelentéssel fordulhat a Gazdasági Versenyhivatalhoz (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Tel.: 06 1-472-8851, [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)).

A Gazdasági Versenyhivatalnak a piacgazdaság működésében betöltött – a verseny szabadságával és tisztaságával kapcsolatos – szerepe, hogy a köz érdekében, a hosszú távú fogyasztói jólétet és így a versenyképességet is növelő módon érvenyt szerezzen a hatáskörébe tartozó versenyjogi rendelkezéseknek, valamint, hogy a rendelkezésére álló eszközökkel általában is támogassa a versenyt, vagy ahol verseny nem lehetséges, elősegítse a versenyt megteremteni vagy pótolni hivatott állami szabályozás kialakítását.

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

A Gazdasági Versenyhivatal hivatott érvényesíteni a magyar versenytörvény<sup>8</sup> 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 lakossági felhasználónak küldött fizetési felszólításra nem reagált, vagy azt nem vette át, illetve ha a tértivevényes kikapcsolási értesítő „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza az elosztóhoz, a szolgáltatásból történő kikapcsolása várható. Egyebekben ld. Még 23. kérdésre adott választ.

A lakossági felhasználónak a kereskedő által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről az elosztó a lakossági felhasználót – 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 felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként,

<sup>8</sup> A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény

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

A lakossági felhasználó – 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 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. Akikapcsolásnak 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 törvény<sup>9</sup> szerint, amennyiben az ellátásból kikapcsolt lakossági felhasználó 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 felhasználónak - amelyet a visszakapcsolás előtt szintén be kell fizetni.

A villamos energiáról szóló törvény végrehajtására kiadott Korm. rendelet<sup>10</sup> 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 törvény<sup>11</sup> 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.

<sup>9</sup> A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény

<sup>10</sup> A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. Rendelet

<sup>11</sup> A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény

A földgázellátásról szóló törvény végrehajtására kiadott Korm. rendelet<sup>12</sup> 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.

További hasznos információk érhetők el a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal „Kerülje el a kikapcsolást!” elnevezésű fogyasztóvédelmi kiadványában, mely elérhető elektronikus formában is a <http://www.mekh.hu/fogyasztovedelmi-kiadvanyok> internet címen.

## **70. Van-e a régióban olyan meghatározás a „szociálisan rászoruló felhasználók” vonatkozásában, amelyet alkalmaznak is? Milyen kritériumoknak kell eleget tennem ahhoz, hogy támogatásra szoruló (rászoruló) felhasználónak 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 kormányrendelet<sup>13</sup> határozza meg. A kormányrendelet alapján szociálisan rászoruló az a természetes személy, aki vagy akinek háztartásában élő személy részesül az alábbiak valamelyikében:

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott településtámogatásban;
- 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 helyezett nevelésbe vett gyermeket;
- a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll
- gyermekek otthongondozási díjában

A másik védett kategóriába a fogyatékkal élő fogyasztók tartoznak. Ilyennek minősül a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény<sup>14</sup> 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 törvény<sup>15</sup> 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.

További hasznos információk érhetők el a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal „Különleges bánásmódban részesülő fogyasztók” elnevezésű fogyasztóvédelmi kiadványában, mely elérhető elektronikus formában is a <http://www.mekh.hu/fogyasztovedelmi-kiadvanyok> internet címen.

<sup>12</sup> A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet

<sup>13</sup> A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet

<sup>14</sup> A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény

<sup>15</sup> A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény

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

A törvény szerint a szociálisan rászoruló felhasználókat részletfizetéshez vagy fizetési haladékhoz, valamint előre fizető mérőhöz való jog illeti meg, megelőzendő a szolgáltatásból történő kikapcsolásukat. A helyi szociális igazgatási szervek adnak tájékoztatást a felhasználónak 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, hősugárzók) karbantartásával, tisztításával és felülvizsgálatával, a készülékek készenléti állapotának megszüntetésével, illetve ésszerű, takarékos felhasználással érhető el. A légkondicionálás hatékonyságához hozzájárulhat külső árnyékolófelszerelése, míg a meleg víz előállítását segítheti egy külső napkollektor telepítése. Természetesen a meleg víz takarékos használata 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 nagymértékben csökkenthetők.

További energiahatékonysággal kapcsolatos tippeket olvashat az alábbi honlapokon:

<https://www.enhat.mekh.hu/>

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

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

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

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

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

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

Ld. a 72. kérdésre adott választ.

## IX. TISZTESSÉGTELEN KERESKEDELMI GYAKORLATOK

### 75. Mi számít tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak? Ilyen gyakorlat észlelése esetén mit tehetnek?

Általánosan elmondható, hogy minden olyan magatartás tilos, mely tisztességtelen. 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 törvény<sup>16</sup> különbséget tesz úgynevezett generálklauzulás, feketelistás, valamint megtévesztő és agresszív tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok között.

- **Mi a generálklauzulás 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, semmiatt 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 az ingyenesen hirdetett szolgáltatással kapcsolatban bármilyen díj vagy költség megfizetésére köteles.
- **Mi a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat?** A megtévesztő kereskedelmi gyakorlat tevőleges magatartás vagy mulasztás következménye is lehet. Megtévesztésnek minősül, ha egy vállalkozás olyan kereskedelmi gyakorlatot tesz közzé, amely valótlanítényt állít, vagy valós tényt 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 készíti vagy készítheti, 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 tehetnek?

Ld. a 75. és a 76. 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 **fogyasztóvédelmi hatóság** rendelkezik általános hatáskörrel. A **Gazdasági Versenyhivatal** jár el viszont a piaci verseny érdekeiben érintő valamennyi ügyben.

<sup>16</sup> A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

**78. Kihez forduljak, ha akaratom ellenére kényszerültem kereskedőváltásra?**

*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 által működtetett békéltető testületekhez. Ld. még egyebekben a 7. kérdésre adott választ.*

*Abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosultak részére villamos energiát, illetve földgázt értékesítő kereskedő gazdasági-pénzügyi ellehetetlenülése, fizetéseképtelensége következik be, vagy a kereskedő által nyújtott villamosenergia-, továbbá földgázellátás fenntartásához szükséges villamos energia, illetve földgáz beszerzése ellehetetlenül, illetve amennyiben a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a kereskedői 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.*