

**Gyakori kérdések és válaszok a villamosenergia-piacon bevezetett szabad
kereskedőválasztási lehetőséggel kapcsolatban**

**ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSRA
JOGOSULT FELHASZNÁLÓK SZÁMÁRA**

Kérdés: Milyen jogszabályok vonatkoznak a villamos energia piacra, az egyetemes szolgáltatásra?

Válasz: A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (új VET), az ennek végrehajtására kiadott 273/2007. (X.19.) sz. Kormányrendelet (új Vhr.), a 119/2007. (XII. 29.) GKM rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjakról, valamint a 117/2007. (XII. 29.) GKM rendelet a közcélú villamos hálózatra csatlakozás pénzügyi és műszaki feltételeiről, továbbá a 44/2008. (XII. 31.) KHEM rendelet a villamosenergia-piaci egyetemes szolgáltatás árképzéséről, valamint az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtandó termécsomagokról. Ebbe a körbe sorolhatók még a Magyar Energia Hivatalnak, az egyetemes szolgáltatás áraival kapcsolatosan hozott határozatai is.

Kérdés: Honnan ismerhetők meg a fenti jogszabályok?

Válasz: A jogszabályok hivatalos forrása a Magyar Közlöny. A kiadó honlapján (www.magyarokozlony.hu) valamennyi szám megtalálható, és elektronikus formában letölthető. Az összes jogszabály megtalálható a www.magyarorszag.hu-n is. A gyakorlati használatot nagymértékben megkönnyítik továbbá az elektronikus jogszabálytárak, melyek a változások nyomon követésével, a törvények és a végrehajtási rendeletek összefésülésével biztosítják a gyors kereshetőséget és az állandó naprakészséget. A Magyar Energia Hivatal határozatai a hivatal honlapján (www.eh.gov.hu) találhatóak meg.

Kérdés: Mit jelent a villamosenergia-piacon a teljes piacnyitás?

Válasz: Minden felhasználó számára lehetővé válik, hogy attól a villamosenergia-értékesítést végző cégtől vásároljon áramot, amelyik ajánlata a számára legmegfelelőbbnek látszik.

Kérdés: Kik azok a villamosenergia-értékesítést végző cégek?

Válasz: Az áram felhasználóknak történő értékesítésével kizárólag az erre – a Magyar Energia Hivataltól – engedélyt szerző ún. egyetemes szolgáltatók és kereskedők foglalkozhatnak. A Magyar Energia Hivatal honlapján (www.eh.gov.hu) a villamos energia oldalon a villamosenergia-ipari társaságok menüpont alatt folyamatosan figyelemmel kísérhetők az engedéllyel rendelkező kereskedők és elérhetőségeik.

Kérdés: Mi a különbség az egyetemes szolgáltató és a kereskedő között?

Válasz: Az egyetemes szolgáltatók a jogszabályban leírt piaci modell alapján, piaci viszonyok között szerzik be a villamos energiát, amelyet hatóság által ellenőrzött árszerkezetben és árszinten értékesítenek fogyasztóik (felhasználóik) felé. A kereskedők a piaci viszonyok függvényében – hatósági ár és szolgáltatásminőség-előírás nélkül – határozzák meg áraikat, szolgáltatásuk minőségi jellemzőit, ill. az egyedi felhasználói igényekhez illeszkedő egyéb feltételeket.

- Kérdés:** Származhat-e hátránya egy lakossági fogyasztónak abból, hogy nem érdeklí a piacnyitás, és nem tesz semmit?
- Válasz:** Ellátásbiztonsági szempontból nem. Lakossági fogyasztóknál a korábbi közüzemi szolgáltató helyébe automatikusan az egyetemes szolgáltató lépett, a számlákat 2008. január 1. óta az egyetemes szolgáltatótól kapja. A piacon aktív energiakereskedők értékesítési árai azonban eltérhetnek az egyetemes szolgáltatók áraitól. Lásd még a „Mikor kell a szükséges szerződéseket megkötni?” és a „Mire érdemes odafigyelnie az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak?” kérdést.
- Kérdés:** Minden értékesítőnek saját villamosenergia-hálózata van?
- Válasz:** Nem. A kereskedők / egyetemes szolgáltatók csak kereskednek az árammal, annak eljuttatása a felhasználókhoz továbbra is – hatósági ár ellenében – a meglévő hálózatok üzemeltetőjének (az ún. elosztónak) a feladata. Azaz a felhasználó – a választott egyetemes szolgáltatótól vagy kereskedőtől függetlenül – fizikailag ugyanolyan módon, a mai elosztójától kapja az áramot. A felhasználó (fogyasztó) választási lehetősége az értékesítést végző cégekre korlátozódik.
- Kérdés:** Lakossági fogyasztóknak milyen választási lehetőségei vannak?
- Válasz:** A lakossági fogyasztók elvi választási lehetősége már 2008-at megelőzően is fennállt. Az egyetemes szolgáltatás árszabályozása, valamint a szűkös kínálat következtében a kereskedők nehezen tudnak „versenyezni” az egyetemes szolgáltatók áraival. A lakossági fogyasztó az árampiac élénkülése után – vélhetően a gyakorlatban is – egyaránt választhat a kereskedők ajánlatai, valamint az érintett területre engedéllyel rendelkező egyetemes szolgáltató(k) ajánlata(i) közül. Amennyiben a kereskedői ajánlatok között nem találnak megfelelőt, az egyetemes szolgáltatást bármikor igénybe vehetik, mert az egyetemes szolgáltatóknak az engedélyükben meghatározott szolgáltatási területen ellátási kötelezettségük van.
- Kérdés:** Mi az a csatlakozási teljesítmény?
- Válasz:** A villanyóra alatt található biztosító(ko)n szereplő Amper-érték(ek) összege. (pl. $3 \times 16A = 48A$) Ennek nagyságáról, valamint a szerződés további lényeges adatairól az egyetemes szolgáltatótól kellett tájékoztatást kapnia 2008. január 5-ig minden korábbi közüzemi fogyasztónak, illetve a 2009. december 31-ig mindenkiel megkötendő szerződéseknek is tartalmazniuk kell a rendelkezésre álló, ill. a lekötött teljesítményt. Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetén ez a két érték megegyezik a csatlakozási teljesítmény értékével.
- Kérdés:** Mi a csatlakozási teljesítmény jelentősége?
- Válasz:** Nem lakossági fogyasztók esetén azt szabályozza, hogy az adott felhasználó jogosult-e a villamos energiát egyetemes szolgáltatás keretében vásárolni. A számlainformációk között, vagy tájékoztató levélben közölték minden felhasználóval az egyetemes szolgáltatók, hogy – csatlakozási teljesítménye alapján – jogosult-e egyetemes szolgáltatásra. Egyes szolgáltatók a konkrét csatlakozási teljesítmény értéket is megadják. Egyetemes szolgáltatásra 2009. január elsejétől a kifeszültségen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében $3 \times 63 A$ -nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók jogosultak.

Kérdés: Lakossági fogyasztókon kívül ki jogosult még egyetemes szolgáltatásra?

Válasz: A külön jogszabály szerinti költségvetési szerv és közfeladatot ellátó intézménye, a helyi önkormányzat és közfeladatot ellátó költségvetési intézménye, a közfeladatot ellátó egyházi jogi személy, valamint a közfeladatot ellátó alapítványi fenntartású intézmény (összefoglaló néven: közintézmények) – az egyetemes szolgáltatóhoz tett igénybejelentése esetén – az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályoknak megfelelő áron jogosult az egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződést kötni. A fenti felhasználók jogosultak továbbá a végső menedékes jogintézménye keretében biztosított ellátásra is.

Kérdés: Kereskedőváltás esetén milyen szerződéseket kell kötni?

Válasz: Minden felhasználónak három szerződéssel kell rendelkeznie:

- a.) Hálózati Csatlakozási Szerződés: A felhasználási helyhez kapcsolódó, minden felhasználási hely esetében a hálózatüzemeltetővel csak egyszer megkötendő szerződés.
- b.) Hálózat Használati Szerződés: Csak másik hálózatüzemeltető területére költözéskor kell újat kötni a területi hálózatüzemeltetővel.
- c.) Villamosenergia-vásárlási Szerződés: Minden kereskedőváltáskor újat kell kötni az új kereskedővel/egyetemes szolgáltatóval.

Kérdés: Mikor kell a szükséges szerződéseket megkötni?

Válasz: A kereskedőt váltó felhasználóknak a kereskedőváltáskor, az egyetemes szolgáltatónál maradó felhasználóknak pedig 2009. december 31-ig. Ez utóbbi esetben a területileg illetékes egyetemes szolgáltató fogja Önt megkeresni. A felhasználó számára is előnyös lehet azonban, ha már ezen időpont előtt saját maga kezdeményezi a hálózatüzemeltetővel a szerződések megkötését.

Kérdés: A három szerződés megkötéséhez három helyre kell menni?

Válasz: Nem. A felhasználó kérésére az egyetemes szolgáltató / kereskedő köteles a szerződések összevont kezelésére. Ennek következtében mindhárom szerződés egy lépésben megköthetővé válhat. Amennyiben viszont a felhasználó maga akarja a szerződéseket megkötni, akkor is elegendő csupán két társasággal szerződnie.

Kérdés: Mire érdemes odafigyelnie az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak?

Válasz: A felhasználók elvi választási lehetősége már 2008 előtt is fennállt. Az egyetemes szolgáltatás árszabályozása alapján és a szűkös kínálat ismertében – a kereskedők nehezen tudnak „versenyezni” az egyetemes szolgáltatókkal. Érdemes azonban rendszeresen figyelemmel kísérnie a kereskedők ajánlatait, mert kedvező ajánlat esetén a kereskedőváltással esetleg pénzmegtakarítás is elérhető, vagy kedvezőbb szolgáltatási formában részesülhet.

Kérdés: Mikor ajánlott különösen a kereskedők árai között szétnézni?

Válasz: Az egyetemes szolgáltató a Magyar Energia Hivatal által előzetesen jóváhagyott árváltozásról – annak életbelépését 15 nappal megelőzően – honlapján, valamint legalább két országos napilapban értesíti a felhasználókat. Ilyen jellegű árváltozás legfeljebb negyedévente egyszer lehetséges, de nem feltétlenül a naptári negyedév elején. Abban az esetben, ha a felhasználó valamelyik kereskedőnél számára kedvezőbb árat (feltételeket) észlel, saját döntése alapján válthat a kereskedők / egyetemes szolgáltató között.

Kérdés: Mennyibe kerülne, ha kereskedőt (szolgáltatót) váltanék?

Válasz: A VET 59. § (8) bekezdése, Európai uniós direktíva és a 16/2008. (VIII. 1.) KHEM rendelet is tiltja, hogy bárki külön pénzt kérjen a felhasználótól a kereskedőváltással kapcsolatos szolgáltatásokért (pl. a mérési adatok átadásáért).

Kérdés: Hány egyetemes szolgáltató van?

Válasz: 2008. januártól a négy volt közüzemi szolgáltató kért és kapott egyetemes szolgáltatói engedélyt. Lehetséges, hogy a későbbiekben több villamosenergia-ipari vállalkozás is kér és kap egyetemes szolgáltatói működési engedélyt.

Kérdés: Hoz-e változást a számla megjelenésében a liberalizáció?

Válasz: Igen. A 2008. előtti közüzemi áramszámlán olyan hatósági ár került feltüntetésre, mely összevontan tartalmazta az egyes árelemeket. A 2008-tól készített számlákon külön is meg kell jeleníteni az egyetemes szolgáltatás alapárát (energia árat), a rendszerhasználati díjakat (az energia felhasználókhöz eljuttatásának hálózati díját), valamint a szénipari szerkezetátalakításra és a villamosenergia-ipari nyugdíjasok áramvásárlási kedvezményére fordítandó pénzüsszeget.

Kérdés: Miért jelentek meg új, eddig nem létező díjak a számlámon?

Válasz: A villamos energia mint komplex szolgáltatás ára korábban (2007 végéig) az összes indokolt költséget és elismert nyereséget egyben, „ömlesztve” (termelés, szállítás, elosztás, stb.) tartalmazta. A villamosenergia-ipari piacnyitással, vagyis a felhasználók szabad kereskedőválasztásának bevezetésével egyidejűleg a piac egyes szereplőinek költségei egyértelműen meghatározásra és elkülönítésre kerültek. Ennek megfelelően a számlákon külön tételként jelenik meg a villamosenergia-rendszer „infrastruktúrájának” működését fedező ún. rendszerhasználati díj, valamint a villamos energiáért (mint termékért) fizetendő egyetemes szolgáltatási díj (vagy kereskedő esetén energiadíj/termékdíj), továbbá az elkülönített pénzeszközök. További részletes magyarázatot a Hivatal honlapján a „Főoldal - Gyakori kérdések - A villamos energia számlák felépítése, az újonnan megjelent tételek magyarázata” útvonalon talál.

Kérdés: Mit takar a rendszerhasználati díj?

Válasz: A villamos energiát szállító (az erőművekből a felhasználókhöz való eljutást lehetővé tevő) vezetékrendszert üzemeltető cégek (az ún.: átviteli rendszerirányító és az elosztó hálózati engedélyesek) indokolt költségeinek és nyereségének fedezésére, és a hálózati veszteség kompenzálására szolgál. Tekintettel arra, hogy ún. természetes monopoltevékenységekről van szó, a rendszerhasználati díjak hosszabb távon is hatósági árak maradnak. Lásd még az előző kérdést.

Kérdés: Mekkora a rendszerhasználati díj mértéke?

Válasz: Az egyetemes szolgáltatásra jogosult és az azt igénybe vevő felhasználónak, ha A1 vagy A2 árszabás szerint vételez, 14,33 Ft/kWh, ha B árszabás szerint is vételez, további 7,2 Ft/kWh fogyasztásarányos díjat kell fizetnie. Ezen túlmenően a fogyasztástól független elosztói alapdíj is fizetendő. Ennek mértéke A1 és A2 árszabás esetén 150 Ft/hó, B árszabás esetén 50 Ft/hó. (A feltüntetett díjakat a mindenkori ÁFA terheli.) Az alábbi címen a Hivatal honlapján részletesebb tájékoztatást található a rendszerhasználati díjak mértékére vonatkozóan: http://www.eh.gov.hu/gcpdocs/200904/rendszerhasznalati_ujjak_2009jan.xls.

Kérdés: Mi befolyásolja a villamos energia mint termék árát?

Válasz: A szabadpiaci kereskedők értékesítési árai alapvetően attól függenek, hogy ők mennyiért tudják a villamos energiát beszerezni. A felhasználók számára értékesített villamos energia nagyobb része szabad piaci beszerzésből származik. További fontos tényező az ún. kötelező átvételi rendszerben termelt és a kereskedőkre arányosan szétosztott villamos energia mennyisége és ára. Az egyetemes szolgáltatók esetében is ugyanezek a tényezők befolyásolják az árat, de az elismert piaci alapú beszerzés ár és az elismert beszerzési ár felett felszámítható árrés éves átlagos mértéke jogszabályban maximált érték. A Magyar Energia Hivatal ellenőrzi az egyetemes szolgáltatás árára és árképzésére vonatkozó előírások teljesülését.

Kérdés: Milyen gyakran változtathatják az egyetemes szolgáltatók az árakat?

Válasz: A jogszabályok szerint az egyetemes szolgáltatás árát naptári negyedévenként legfeljebb egyszer – a Magyar Energia Hivatal jóváhagyását és az ezt követő közzétételt legalább 15 nappal követően – lehet módosítani. A tájékoztatást a társaság honlapján, valamint legalább két országos napilapban közlemény formájában kell megjelentetni.

Kérdés: Mikor volt a legutóbbi árváltozás az egyetemes szolgáltatás áraiban?

Válasz: Az egyetemes szolgáltatók árai (a csak az energiára vonatkozó termékárak) legutóbb mind a négy egyetemes szolgáltató esetében azonos időpontban, 2009. november 1-jén változtak.

Kérdés: Egyenlő mértékben változtak-e az egyetemes szolgáltatók árai?

Válasz: Nem. Az egyetemes szolgáltatási (a csak az energiára vonatkozó) árváltozások mértéke az értékesítési struktúrától és az energia beszerzési költségeitől függően engedélyesenként eltérő (2,2-10,2%) mértékű volt. A villamos energia termékárak emelkedését a 2009. év eddig eltelt időszakában az árrés jogszabályban meghatározottnál alacsonyabb szintje, valamint a kötelező átvételi rendszerben értékesített (megújuló energiával, valamint hővel kapcsolatos termelt, támogatott árú) villamos energia megnövekedett részaránya indokolta. Tekintettel arra, hogy az egyetemes szolgáltatási áremelés csak a villamos energia (**mint termék**) áaira vonatkozott, a rendszerhasználati díjakra pedig nem, a lakossági végfelhasználói árak 1,3-6,2%-os mértékben emelkedtek.

Kérdés: Mekkora a villamos energia díj mértéke?

Válasz: Az egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági felhasználók csak egy miniszteri rendeletben meghatározott árszabások közül választhatnak. Ezek díjai engedélyesenként eltérőek. Az alábbi táblázat a 2009. november 1-től érvényes kWh árakat tartalmazza (rendszerhasználati díjak, elkülönített pénzeszközök és ÁFA nélkül):

	ELMŰ	ÉMÁSZ	DÉMÁSZ	E.ON
A1 árszabás (110 kWh/hó-ig)	21,60 Ft	23,02 Ft	22,73 Ft	23,32 Ft
A1 árszabás (110 kWh/hó felett)	22,97 Ft	24,49 Ft	24,17 Ft	26,20 Ft
A2 árszabás (7-23 óráig)	28,08 Ft	28,08 Ft	28,85 Ft	30,99 Ft
A2 árszabás (23-7 óráig)	17,34 Ft	17,34 Ft	17,81 Ft	19,14 Ft
B (alap) árszabás (vezérelt)	15,84 Ft	16,54 Ft	15,12 Ft	16,40 Ft

Ezen kívül a DÉMÁSZ-nál, az ELMŰ-nél és az ÉMÁSZ-nál egy további vezérelt árszabás is létezik. (A részleteket lásd az egyetemes szolgáltatók üzletszabályzatában.)

Kérdés: Milyen egyéb díjtételek vannak még a számlán?

Válasz: A fent ismertetett rendszerhasználati díjon és az egyetemes szolgáltatás díján felül minden felhasználónak meg kell fizetnie az elkülönített pénzeszközöket. Ez az elnevezés a szénipari szerkezetátalakítás támogatására és a villamosenergia-ipari nyugdíjasok áramvásárlási kedvezményére fizetendő, 2009-ben összesen 0,32 Ft/kWh nagyságú tételeket jelenti, melyek mértékét a Parlament által meghozott külön törvény határozza meg. Megfizetésük nem felhasználói önkéntességen alapul, hanem jogszabályi kötelezettség; ÁFA alapot nem képeznek.

Kérdés: Milyen célt szolgál a szénipari szerkezetátalakítás támogatás?

Válasz: A számlákon megjelenő 0,20 Ft/kWh nagyságú tétel révén befolyó összeget az egyetemes szolgáltatók / kereskedők kötelesek befizetni a MAVIR Zrt. elkülönített számlájára. Ezen számláról kifizetés csak a közlekedési, hírközlési és energiaügyi miniszter jóváhagyásával és csak a Vértesi Erőmű Zrt. részére (szénipari szerkezetátalakítási támogatás címen) történhet. A kifizetett összeg azt a célt szolgálja, hogy az erőmű tulajdonában lévő márkushegyi szénbánya azon költségeire adjon – ideiglenesen – fedezetet, amelyek a szénből termelt villamos energia értékesítéséből nem térülnek meg. Ez az évről-évre csökkenő mértékű támogatás teszi lehetővé, hogy a más tüzelőanyagokkal jelenleg nem versenyképes széntermelés csökkentése – elsősorban foglalkoztatási és szociális szempontok miatt – fokozatosan legyen megvalósítható. A fenti támogatási lehetőséget egy EU-rendelet tartalmazza, s ugyanezen rendelet korlátozza a kifizethető összegek mértékét és a támogatás időtartamát is.

Kérdés: Milyen célt szolgál a villamosenergia-ipari nyugdíjasok áramvásárlási kedvezményének megfizetésére fizetett összeg?

Válasz: A korábbi közüzemi szolgáltatásban a villamosenergia-iparban dolgozók – az erdészeti dolgozók kedvezményes tűzifa-vásárlásához, illetve a vasúti dolgozók kedvezményes utazásához hasonlóan – áramdíj kedvezményt kaptak. Az új, piaci körülmények között ezen kedvezmény nyújtásához a már nyugdíjas, volt villamosenergia-ipari dolgozók esetében, jogszabály szerint, és a társadalmi szolidaritás elve alapján, valamennyi felhasználó hozzájárul. A tétel mértéke 0,12 Ft/kWh.

Kérdés: Változik-e a fogyasztás elszámolásának módja?

Válasz: Az elszámolás módját a hálózathasználati szerződés szabályozza, azonban egy évnél hosszabb időszak nem határozható meg. Eltérő megállapodás hiányában a kereskedőnek / egyetemes szolgáltatónak negyedévente van elszámolási kötelezettsége.

Kérdés: Bővült-e a személyes kapcsolattartási lehetőségek száma?

Válasz: Igen. E tekintetben jelentős előrelépés következett be. Az egyetemes szolgáltatónak és az elosztóknak egyaránt kell a fővárosban illetve megyei jogú városokban ügyfélszolgálati irodát, a kistérségi központokban fiókirodát működtetniük.

Kérdés: Mi a különbség az ügyfélszolgálati iroda és a fiókiroda között?

Válasz: Az iroda heti 36 órás, míg a fiókiroda heti 8 órás nyitva tartással üzemel. A fiókirodán az irodák egyes funkciói nem érhetők el, de az ügyintézési lehetőség mindkét helyen biztosított.

Kérdés: Miben változott az ügyfélszolgálati irodák és fiókirodák nyitva tartása?

Válasz: Annak érdekében, hogy a felhasználók az ügyeiket munkaidő után is intézhessék, az irodáknak és fiókirodáknak legalább a hét egy napján 20 óráig kell nyitva tartaniuk. További szabály az irodák esetében az, hogy a napi nyitva tartásnak legalább 6 órásnak kell lennie, a fiókirodáknak pedig legalább a hét két napján nyitva kell lennie.

Kérdés: Javul-e a kiszolgálás minősége az irodákon?

Válasz: Az állandó ügyfélszolgálati irodákban kötelezővé vált az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása, melyek egyértelművé teszik az érkezési sorrendet, és már érkezéskor tájékoztatást adnak a várakozók számáról.

Kérdés: Le lehet-e rövidíteni az irodákban töltendő várakozási időt?

Válasz: Igen. Az egyetemes szolgáltatóknak lehetővé kell tenniük, hogy telefonon vagy elektronikus úton lefoglalhasson a felhasználó egy időpontot, és ezen időpontban minimális várakozási idő után kerüljön ügyintézőhöz.

Kérdés: Kiket tekint az új VET védendő fogyasztónak?

Válasz: Az új VET szerint védelem illeti meg a szociálisan rászorultakat és a fogyatékkal élőket. Ez a két felhasználói kör különleges bánásmódra jogosult.

Kérdés: Milyen különleges bánásmódra jogosultak a szociálisan rászorult fogyasztók?

Válasz: Ez a felhasználói kör jogosult részletfizetésre, fizetési haladéokra, előre fizető mérőhöz jutásra.

Kérdés: Milyen különleges bánásmódra jogosultak a fogyatékkal élő fogyasztók?

Válasz: A méréssel, leolvasással, elszámolással, díjfizetéssel kapcsolatban kapnak kedvezményeket az új végrehajtási rendelet szerint. Ezek lehetnek: havi leolvasás, rendkívüli mérő-felülvizsgálat, készpénzes számlakiegyenlítés, egyedi mérőhely-kialakítás, számlaértelmezés, számlafordítás, életfunkciók fenntartásához szükséges berendezést ellátó szükségáramforrás biztosítása.

Kérdés: Honnan tudja az egyetemes szolgáltató / kereskedő, hogy különleges bánásmódra jogosult valaki?

Válasz: A védendő fogyasztói körbe tartozást a felhasználónak (fogyasztónak) kell igazolnia minden év március 31-ig. A bejelentkezett felhasználókról az elosztó köteles nyilvántartást vezetni.

Kérdés: Biztosított-e az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók villamos energiával való ellátása?

Válasz: Igen. Ha valamelyik egyetemes szolgáltató gazdaságilag ellehetetlenülne, vagy fizetésképtelenné válna, a Magyar Energia Hivatal végső menedékes szolgáltatót jelölhet ki.

Kérdés: Mi változik a hátralék miatti felszólítási folyamatban?

Válasz: A kereskedőnek / egyetemes szolgáltatónak a kikapcsolás előtt egyeztetést kell kezdeményeznie a felhasználóval a fizetési határidő módosítása, vagy a részletekben való teljesítés érdekében. A felhasználót kikapcsolás előtt legalább háromszor kell értesíteni. Az értesítésekben tájékoztatni kell a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről, a szociálisan védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, valamint fel kell ajánlani az előre fizetős mérő felszerelésének lehetőségét. Amennyiben a kikapcsolásra október 15. és április 15. közötti időben kerülne sor, a tartozással kapcsolatos tájékoztatási folyamatba be kell vonni a település jegyzőjét és a gyámhivatalt is, hogy a szociális szempontból védendő fogyasztói státusz lehetőségéről a felhasználó biztosan értesüljön, illetve élhessen ennek lehetőségével. Kikapcsolásra csak előre értesített időtartamon belül kerülhet sor. A villamosenergia-szolgáltatás szüneteltetésének időtartama 30 nap. Ezt követően a kereskedő / egyetemes szolgáltató a szerződést felmondja.

Kérdés: Melyek a hátralék miatti kikapcsolás új szabályai?

Válasz: A kikapcsolást az elosztó végzi a kereskedő / egyetemes szolgáltató kezdeményezésére. A felhasználó csak legalább háromhavi számlatartozás esetén kapcsolható ki. Lakossági fogyasztó nem kapcsolható ki munkaszüneti és ünnepnapon, és az ezeket közvetlenül megelőző napon, valamint pihenőnapon.

Kérdés: Melyek a védendő fogyasztók kikapcsolására vonatkozó speciális szabályok?

Válasz: Fogyatékkal élő védendő fogyasztót hátralék esetén sem lehet a villamosenergia-szolgáltatásból kikapcsolni. Ha a védendő fogyasztó a fizetési haladék és a részletfizetési lehetőség ellenére sem egyenlítette ki tartozását, a további vételezés előre fizetős mérő felszereléséhez köthető. Ha ebben nem együttműködő, vagy megakadályozza a védendő fogyasztó, abban az esetben kikapcsolható a szolgáltatásból.

Kérdés: Hová fordulhat a felhasználó panaszával a kereskedővel / egyetemes szolgáltatóval szemben?

Válasz: A panaszokra első sorban az engedélyes panaszkezelési eljárásán belül, valamint az Iparkamarák mellett működő Békéltető Testületek segítségével javasolt orvoslást találni. Ennek eredménytelensége esetén a továbbiakban a hatáskörök megoszlanak a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (központi elérhetőségek: www.nfh.hu, 1088 Budapest, József krt. 6., tel.: 06-1-4594800) és a Magyar Energia Hivatal (honlap: www.eh.gov.hu, 1081 Budapest, Köztársaság tér 7., tel.: 06-1-4597777) között. Az 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 lakossági fogyasztói panaszokat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság központi vagy regionális szervezeti egységei kezelik. Lakossági fogyasztók bármilyen más tevékenységre (pl. hálózatra csatlakozás, rendelkezésre állás) vonatkozó panaszukkal, vagy nem lakossági fogyasztók bármilyen panaszukkal a Magyar Energia Hivatalt kereshetik meg.

Kérdés: Mi történik az egyetemes szolgáltatók árréstöbbletével?

Válasz: A Magyar Energia Hivatal eredeti (115-118/2009. számú) határozatai értelmében a villamos energia egyetemes szolgáltatók a 2008. évi árréstöbbletük (kamattal növelt értékének) legalább 60 %-át a felhasználók számára lettek volna kötelesek számlajóváírás formájában visszatéríteni 2009. szeptember 30-ig. Az Országgyűlés azonban módosította a villamos energiáról szóló törvényt, melynek új (2009. július 1-től hatályos) 145/A. §-a szerint a Magyar Energia Hivatal kötelezheti az egyetemes szolgáltatókat többletbevételeik krízisalapba történő befizetésére. Az egyetemes szolgáltatók és az államigazgatás képviselőivel folytatott egyeztetéseknek megfelelően a Magyar Energia Hivatal módosította korábbi határozatait. A módosító (426-429/2009. számú) határozatok értelmében az eredetileg számlajóváírás formájában visszatérítendő – összesen mintegy 3 Mrd Ft-nyi – összeget a szolgáltatóknak az ún. „krízisalapba” kellett utalniuk 2009. július 31-ig. Az árréstöbblet fennmaradó 40%-át a rászoruló lakossági fogyasztókat támogató (egy vagy több) alapítvány számlájára kellett befizetniük az engedélyeseknek, szintén 2009. július 31-ig.

Kérdés: Hogyan lehet az egyetemes szolgáltatók alapítványokhoz utalt árréstöbbletéből támogatáshoz jutni?

Válasz: Az egyetemes szolgáltatók maguk dönthettek arról, hogy melyik alapítvány számlájára fizetik be az összeget és ezzel az alapítvánnyal milyen eljárási rendet alakítanak ki. Az ELMŰ Nyrt. a Hálózat Alapítványnak, az ÉMÁSZ Nyrt. és részben az E.ON Energiaszolgáltató Kft. pedig a Héra Alapítványnak fizette be az árréstöbbletét. A támogatás kiutalását mindkét esetben a helyi önkormányzaton vagy a családsegítő központon keresztül lehet kérni. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a Magyar Ökomenikus Segélyszervezet számlájára utalta a visszatérítendő összeg kisebb részét. A támogatás igénylésének menete a www.segelyszervezet.hu internet címen található meg. A DÉMÁSZ Zrt. a Magyar Vöröskeresztnek (www.voroskereszt.hu) és a Magyar Máltai Szeretetszolgálatnak (www.maltai.hu) jutatta el árréstöbblete 40%-át. A támogatások igénylése az ezen szervezetek által meghatározott eljárás szerint történik.

Kérdés: Ki a felelős a közvilágítás biztosításáért?

Válasz: Az adott település Polgármesteri Hivatalának törvényi kötelezettsége a település közvilágításának biztosítása. A közvilágítás a villamosenergia-szolgáltatásnak egy olyan speciális szegmense, amely több részszolgáltatást is magában foglal. Egyrészt egy hálózati szolgáltatást, amely a berendezések működtetéséhez szükséges villamos energia közvilágítási fogyasztási helyre jutását biztosítja, másrészt egy villamosenergia-értékesítési szolgáltatást, amely a villamos energia eladásában, számlázásában és behajtásában jut szerephez, és egy üzemeltetési szolgáltatást, amely a közvilágítási berendezések folyamatos üzemképességét biztosítja. Ezen szolgáltatások közös jellemzője, hogy a megrendelő mindhárom szolgáltatás esetében az adott település Polgármesteri Hivatala, ezért csak neki van joga a szerződés megfelelő teljesítését számon kérni a szerződött partneren, és csak a Polgármesteri Hivatal van abban a pozícióban, hogy eljárás megindítását kezdeményezhesse a Magyar Energia Hivatalnál.

Kérdés: Mi a teendő, ha az engedélyes többszöri bejelentést követően sem javította meg a közvilágítást?

Válasz: Az adott település lakosainak – mint a közvilágítási szolgáltatás jogosultjainak – arra van lehetőségük, hogy a Polgármesteri Hivatalnál panaszt tegyenek, amennyiben azt tapasztalják, hogy az engedélyes társaság nem tesz eleget törvényben meghatározott hibaelhárítási kötelezettségének.

KIEGÉSZÍTŐ INFORMÁCIÓ A KÖZINTÉZMÉNYI FELHASZNÁLÓK SZÁMÁRA

Kérdés: Kik tartoznak a közintézményi körbe?

Válasz: A közintézményi körbe tartozó felhasználókat két csoportba lehet sorolni:

- a) a Magyar Államkincstár által vezetett törzskönyvi nyilvántartásba bejegyzett költségvetési szervek, kisebbségi önkormányzatok, helyi önkormányzatok, települési és területi kisebbségi önkormányzatok és társulásaik, települési önkormányzatok társulása, többcélú kistérségi társulások,
- b) az állami, egyházi vagy alapítványi fenntartó által működtetett közfeladatot ellátó intézmények.

Kérdés: Kik az állami, egyházi vagy alapítványi fenntartók?

Válasz:

- a) állami fenntartó: központi költségvetési szerv, helyi önkormányzat, helyi önkormányzatok intézményi társulása, települési önkormányzatok többcélú kistérségi társulása, országos / területi / települési kisebbségi önkormányzat.
- b) egyházi fenntartó: magyarországi székhelyű egyház, egyházaknak magyarországi székhelyű szövetsége, illetve magyarországi székhelyű egyházi jogi személy.
- c) alapítványi fenntartó: az alapítvány, a közalapítvány és annak alapító okiratban jogi személlyé nyilvánított szervezeti egysége.

Kérdés: Kik a közfeladatot ellátó intézmények?

Válasz: Azon intézmények, melyek az alábbi négy csoport egyikébe tartoznak:

- a) a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Kormányrendelet szerint ágazati azonosítóval rendelkező szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények,
- b) az Oktatási Hivatal Információs Rendszerében szereplő felsőoktatási intézmények és közoktatási intézmények,
- c) a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény szerinti muzeális intézmények, nyilvános könyvtárak, közművelődési intézmények és a Magyar Országos Levéltár által nyilvántartott levéltárak,
- d) a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 30. §-ának (1)-(2) bekezdése szerinti szerződéssel rendelkező egészségügyi szolgáltatók.

Kérdés: Milyen módon ellenőrizhető / igazolható a közintézményi státusz?

Válasz: Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályok szerinti árakra vonatkozó szerződés megkötése előtt kell nyilatkozni a közintézményeknek, hogy jogosultak ilyen szerződés megkötésére, és meg kell jelölniük a jogosultságukat igazoló nyilvántartási számot. (Pl.: törzskönyvi nyilvántartási szám, ágazati azonosító, OM azonosító, OEP szerződésszám, stb.) Ha jogszabály szerint ilyen nyilvántartás nem létezik, vagy a fenntartó abból nem állapítható meg, a létesítő okiratot vagy más jogosultságot igazoló okiratot kell benyújtani.

Kérdés: A közintézményi státusz ellenére köthető-e kereskedővel szabadpiaci szerződés?

Válasz: Természetesen. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályok szerinti árakra vonatkozó szerződéskötés csak egy további opcionális lehetőség azoknak, akik nem tudnak, vagy nem akarnak kereskedőtől villamos energiát vásárolni.

Kérdés: Milyen teendőjük van a közbeszerzésre kötelezett, de az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szabályok szerint képzett áron történő szerződés kötésére jogosult közintézményeknek?

Válasz: Az egyetemes szolgáltatás hatóságilag ellenőrzött áron történő villamos energia kereskedelmet jelent. Ez a lehetőség azonban a villamos energia, mint termék tekintetében nem mentesít az egyéb jogszabályban előírt közbeszerzési kötelezettség alól. Ezért akik egyetemes szolgáltatás keretében vagy az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályoknak megfelelően megállapított áron is vásárolhatnak villamos energiát, azoknak a hálózathasználatra vonatkozóan nem kell közbeszerzési pályázatot kiírniuk, mivel az hatósági áras szolgáltatás, a villamos energiára vonatkozóan pedig akkor kell közbeszerzési pályázatot kiírniuk, ha az éves szinten beszerezni kívánt energia értéke meghaladja az egyszerű közbeszerzési eljárás, jogszabályban meghatározott értékhatárát.

Kérdés: Amely közintézmény szabadpiaci szerződést köt, annak milyen formában kell megvalósítania a közbeszerzést?

Válasz: A Magyar Energia Hivatal közbeszerzésekkel kapcsolatban nem illetékes eljárási útmutatást adni. A Magyar Energia Hivatal saját ellátására vonatkozóan, felmérve a piaci viszonyokat, a pályázati eljárást saját belső eljárása alapján folytatta le, tekintettel arra, hogy az ellenszolgáltatás becsült értéke az előzetes számítások alapján nem fogja meghaladni a jogszabályban meghatározott, egyszerű közbeszerzési eljárás értékhatárát. Az ajánlatnak a rendszerhasználati díjakon, az egyéb pénzeszközökön és az energiaadón kívüli tételeket kell tartalmaznia, mivel a nevezett díjakra külön szerződést köt a hálózati engedéllyessel.

Kérdés: Van-e különbség a közvilágítás és az általános villamosenergia-felhasználás tekintetében?

Válasz: Nincs. A villamos energia beszerzését tekintve minden villamosenergia-felhasználásra azonos szabályok vonatkoznak.

KIEGÉSZÍTŐ INFORMÁCIÓ A SZABADPIACI SZERZŐDÉSEL RENDELKEZŐ FELHASZNÁLÓK SZÁMÁRA

Kérdés: **Hogyan fognak villamos energiához jutni azok a felhasználók, akik eddig a szabadpiacon vásárolták a villamos energiát, de az azt biztosító szerződésük lejárt?**

Válasz: A jelenleg is szabadpiacon vásárló felhasználók már a piaci viszonyoknak megfelelően kötelesek gondoskodni saját maguk ellátásáról. Ha ezt nem teszik, akár ellátás nélkül is maradhatnak, hiszen nem lesz piaci alapú villamosenergia-szerződésük. Esetükben egyik kereskedőnek sincs automatikus ajánlatadási, ellátási és szerződéskötési kötelezettsége. A kapott ajánlatok közül a legjobbat kiválasztva tudják az új szerződést megkötni, illetve, ha nincs jobb ajánlat, akkor a meglévő villamosenergia-vásárlási szerződést meghosszabbítani. Az egyetemes szolgáltatásra vagy az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szabályok szerint képzett áron történő szerződés megkötésére jogosult felhasználónak kell kezdeményeznie a szerződés megkötését.

Kérdés: **Milyen szabályok érvényesek a 2009. 12. 31-én megszűnő szerződésekre vonatkozóan?**

Válasz: A 2009. december 31-én megszűnő villamosenergia-vásárlási szerződések esetében a normál kereskedőváltás bejelentési határideje 2009. november 24-én lejárt. Amelyik felhasználó eddig az időpontig nem kötött új szerződést, vagy a kereskedő nem jelentette be az elosztónak a szerződéskötést, a felhasználó 2010. január 1-től ellátatlan felhasználónak fog minősülni. A további eljárás attól függ, hogy a megszűnő szerződés szerinti engedélyes (azaz az eddigi kereskedő) kijelentette-e mérlegköréből a felhasználót. Ha nem, a felhasználó az új szerződés megkötéséig nála marad, és a lehető legrövidebb időn belül új kereskedelmi szerződést kell kötni. Ha a mérlegköri kijelentés megtörtént, az elosztói engedélyes felszólítja a felhasználót, hogy ellátatlanná vált, és sürgősen kössön új szerződést valamelyik kereskedővel. Amennyiben ez nem történik meg, végső esetben sor kerülhet a felhasználó hálózathasználatának felfüggesztésére (kikapcsolásra) is. Az ellátatlan felhasználókkal megkötött szerződésekhez kapcsolódó rendkívüli bejelentéseket az elosztói engedélyesek 2010. február 28-ig fogadják el, visszamenőlegesen 2010. január 1-i kezdődátumra. A 2010. január 1. és a szerződéskötés időpontja közötti időszakban a mérlegkörből kijelentett felhasználó egyetlen mérlegkörnek sem lesz tagja, ezért az ezen időszakban általa felhasznált villamos energiát a kiegyenlítő energiából kell fedezni, melynek költsége magasabb a szerződés szerinti felhasználás költségeinél. Ezt a többletköltséget a kereskedők üzletpolitikájától függően hárítják át részben vagy egészben a felhasználókra.

Kérdés: **Lehet-e a szabad egyetemes szolgáltató/kereskedő váltás körülményei között „korlátozni” a felhasználó kereskedők közötti mozgását határozott idejű szerződéses ajánlattal?**

Válasz: A kereskedők kidolgoztak több olyan tarifát is, amelyet azon ügyfeleknek ajánlanak, akik határozott időre kívánnak szerződni. Amennyiben a felhasználó úgy dönt, hogy a hozzá eljuttatott szerződés-tervezetet aláírja, határozott idejű szerződéses jogviszonyba lép ezekkel a kereskedőkkel. A szerződés határozott időtartamra jön létre a szerződésben meghatározott időszakra vonatkozóan. A határozott időszakra szerződő ügyfelek számára a kereskedő – a határozatlan idejű szerződés áraihoz képest – kedvezményes tarifát kínál. A határozott idejű szerződéshez kapcsolódó olcsóbb energia díját az indokolja, hogy a meghatározott időszak alatt a felhasználó villamos

energia igénye és így a számára beszerzendő villamos energia mennyisége tervezhetővé válik. Az így keletkező kockázatcsökkenést honorálja a kereskedő egy olcsóbb tarifával. Természetesen a szerződésben rögzített tervezett energia mennyiségtől való lényeges eltérés miatti kockázatot a szerződésben rögzített feltételekkel a felhasználónak kell vállalnia.

Kérdés: Melyek a határozott idejű szerződések felmondásának lehetőségei?

Válasz: A határozott idejű szerződést – a szerződésben foglaltak szerint – a felhasználó 30 napos felmondási idővel a hónap utolsó napjára kizárólag abban az esetben mondhatja fel rendes felmondással, ha a tarifát a kereskedő egyoldalúan módosítja. Amennyiben a felhasználó eladja a telephelyét, elköltözik, vagy felhagy az üzleti tevékenységével az adott felhasználási helyén, és az új felhasználási helyén nem tudja igénybe venni a szolgáltatást, az ügyfél kérésére a kereskedő hozzájárul a szerződés megszüntetéséhez. A „nem rendes felmondás” eseteire a határozott idejű szerződést ajánló kereskedő – az általános szerződési feltételek között ismertetett – szerződés felmondáshoz kötődő „szankciókat” alkalmaz.

Kérdés: Mi történik a határozott idejű szerződéses időszak végén?

Válasz: A kereskedő az általa ajánlott határozott idejű szerződéses feltételekben kikötheti, hogy a megkötött szerződések a szerződésben megjelölt időszak lejártát követően automatikusan meghosszabbodnak további egy éves időtartamra. Ha azonban a felhasználó más típusú szerződést kíván kötni, akár a korábbi kereskedővel, akár más kereskedővel, úgy ezt a lejárat időpontját legalább két hónappal megelőzően kell a határozott idejű szerződéses partnerének (kereskedőjének) jeleznie.