**FOGYASZTÓVÉDELMI KIADVÁNY 7.**

# **1. oldal: borító (B1)**

* Szlogenes logó
* www.mekh.hu

PANASZA VAN? SEGÍTÜNK!

**CÍM: TARTOZÁS MIATTI KIKAPCSOLÁS \*\*\***

ALCÍM: Tájékoztató a ??????

* Sorszám a jobb alsó sarokba: **VII.**
* Színvilág: **?????**
* Piktogram-javaslat: **?????**

# **2–11. oldal: kenyérszöveg (kb. 900 n / oldal)**

**ISMÉTLŐDŐ ELEMEK:**

* A belső oldalakon fejléc (vízjeles logó + szöveg):

Panasza van? Segítünk!

Tájékoztató a ?????

A belső oldalakon lábléc (logó + szlogen)

## **Miben segít a kiadvány?**

Bárki kerülhet olyan helyzetbe, hogy figyelmetlenség vagy fizetési nehézségek miatt nem fizette be a közműszámláit, ezért az adott szolgáltatást kikapcsolják. Kiadványunk segít megismerni a tartozás miatti ki- és visszakapcsolás alapvető szabályait, valamint információt nyújt a lehetőségekről.

## **mikor függeszthető fel a szolgáltatás Lakossági fogyasztóknál?**

A földgáz, villamos energia vagy víziközmű vételezése során a szolgáltató az alábbiakban felsorolt feltételek együttes teljesülése esetén kezdeményezheti a szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását.

1. A felhasználó **60 napon túl –** a fizetési késedelem kezdő dátuma a fogyasztásról kiállított számla fizetési határideje **– nem tett eleget** fizetési kötelezettségének. A kereskedő **a kikapcsolás kezdeményezését legkorábban** a fizetési kötelezettség határidejének lejártát követő **63. napon** teheti meg az elosztó felé. A számla kiegyenlítésének határideje abban az esetben változhat, ha a felhasználó kifogást emelt a számla ellen, és a számlában elszámolt mennyiség az előző év azonos időszakához képest (víziközmű-ágazatban az előző év átlagos havi fogyasztásához képest) legalább 150%-kal változott. A kifogást a szolgáltató 15 napon belül megvizsgálja.
2. **Nem vezetett eredményre** a fogyasztó részéről kezdeményezett **egyeztetés** a **fizetési haladék**ról vagy a **részletfizetési** lehetőségről. (A jogszabályok kitérnek arra, hogy a védendő fogyasztók részére milyen feltételekkel nyújtható fizetési könnyítés. Nem védendő felhasználók esetében a szolgáltatók mérlegelhetnek a fizetési haladék, illetve a részletfizetés engedélyezésében és formájában.) **A felhasználónak tehát lehetősége van a kikapcsolás elkerülésére, ha időben jelzi a szolgáltatónál, hogy fizetési nehézsége adódott. Fontos, hogy a kérést a fogyasztónak kell kezdeményeznie!**
3. A szolgáltató a **tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről legalább kétszer írásban értesítette a fogyasztót.** A szolgáltató elsőként postai vagy – ha a felhasználó hozzájárult – elektronikus úton értesíti a fogyasztót a tartozásról. Az első értesítés általában az esedékességet követő 25. napig várható. A második értesítésnek tértivevényes levélben, vagy egyéb – az átvétel igazolására alkalmas módon – kell érkeznie. A második értesítéssel egyidejűleg, vagy a kereskedővel együttműködve az elosztónak tájékoztatnia kell a fogyasztót a kikapcsolás várható időpontjáról, amelyre 5 lehetséges munkanapot kell megjelölnie **A tértivevényes levél akkor is kézbesítetté válik, ha a felhasználó nem veszi át.** Különösen fontos, hogy a szolgáltató ismerje a pontos **kapcsolattartási címünket**.
4. A **szolgáltató felhívta** a **fogyasztó figyelmét a** szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető **kedvezményekre**, valamint az **előrefizetős mérő felszerelésének lehetőségére**. A villamosenergia- és a földgáz-szolgáltatás esetében a kereskedőnek évente egyszer kötelessége a tájékoztatás. Amennyiben a fogyasztó kezdeményezte az elosztónál, hogy vegyék fel a védendő fogyasztók nyilvántartásába, a nyilvántartásba vételig vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot az elosztónak fel kell függesztenie. Kikapcsolásra csak a felvétel megtagadását követően kerülhet sor. *(A védendő fogyasztókról kiadványsorozatunk IV. számú, Különleges bánásmódban részesülő fogyasztók című füzetében olvashat bővebben.)*
5. Lakossági fogyasztóknál a szolgáltatás felfüggeszthető nem számlatartozásból eredő tartozás esetén is. Ha a fizetési kötelezettség **nem számlatartozásból –** hanempl. szabálytalan vételezés miatti kötbér követelésből – ered, a villamosenergia- és a földgázszolgáltató akkor kezdeményezheti az ellátás kikapcsolását, ha a tartozás érvényesítését **polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárásban** igazolható módon megindította.
6. **Ivóvíz-szolgáltatás** esetén a szolgáltatónak további feladata, hogy a második értesítéssel egy időben az illetékes **népegészségügyi szervet is tájékoztassa** a korlátozásról. A szolgáltató kötelezettsége a létfenntartáshoz és közegészségügyi vízigény teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás biztosítása a korlátozás ideje alatt is.

## **MIKOR FÜGGESZTHETŐ FEL A SZOLGÁLTATÁS Nem lakossági fogyasztóknál?**

Amennyiben a felhasználó **egyetemes szolgáltatásra jogosult**, nem lakossági fogyasztóknál a villamosenergia- vagy földgázkereskedő 30 napot meghaladó késedelem esetén kezdeményezheti a felhasználási hely kikapcsolását az elosztónál. A szolgáltatás szüneteltetéséről szóló értesítést a felhasználóval tértivevényes levélben, vagy más, átvétel igazolására alkalmas módon kell közölni. **Egyetemes szolgáltatásra nem jogosult** nem lakossági felhasználók esetén a kikapcsolás kezdeményezésének és a visszakapcsolásnak a szabályait a kereskedő üzletszabályzata tartalmazza. Víziközmű-ágazatban a szolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére, valamint 45 napon túli tartozás esetén a szerződés 30 napos határidővel történő felmondására.

## **A felfüggesztés módja**

**Villamos energia és földgáz** esetében a lakossági fogyasztóknál nem kapcsolható ki a szolgáltatás munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, illetve külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon. **A víziközmű-szolgáltató az ivóvízellátást** egy külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja, vagy az átfolyó ivóvíz mennyiségének csökkentésére szűkítőt helyezhet el. A szolgáltatás felfüggesztése esetén biztosítania kell a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást.

A felhasználó kötelessége együttműködni a szolgáltatóval, beleértve a bejutás biztosítását az ingatlan területére. Ha a fogyasztó nem működik együtt, a szolgáltató bírósági nemperes eljárást indíthat vele szemben. Ilyenkor a többszöri kiszállás költségét is meg kell fizetnie a felhasználónak. A felhasználó együttműködése hiányában – ha a műszaki feltételek lehetővé teszik – a szolgáltató akár a közterületen is végrehajthatja a felhasználási hely kikapcsolását. A többletköltségek ebben az esetben is felhasználót terhelik. Ha a kikapcsolás a fogyasztó hibájából hiúsul meg, a szolgáltató felmondhatja a szerződést.

## **A visszakapcsolás feltételei**

Ha a kikapcsolás után a felhasználó nem rendezi a tartozását és nem kéri a visszakapcsolást, a villamosenergia-szolgáltató 30 nap után **felmondja** a szerződést, a földgázszolgáltató pedig jogosulttá válik a szerződés felmondására. Amennyiben a fogyasztó rendezi valamennyi lejárt tartozását, valamint a – szerződésszegés miatti – ki- és visszakapcsolás díját, a **villamosenergia- vagy földgázkereskedő** a tudomásra jutás időpontját követően 24 órán belül kezdeményezi a visszakapcsolást az elosztónál (amely a visszakapcsolást elvégzi). Lakossági fogyasztó esetén az elosztó a kezdeményezéstől számított 24 órán belül köteles a visszakapcsolásnak eleget tenni. Tehát a visszakapcsolás **48 órán belül** megtörténik a befizetés előírt igazolása után. (Nem lakossági fogyasztóknál az elosztó a kereskedő kezdeményezését követő első munkanapon tesz eleget visszakapcsolási kötelezettségének.)

**Víziközmű-szolgáltatás** korlátozása esetén, ha a lakossági felhasználó rendezte a díjtartozást, valamint a korlátozás végrehajtásával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő költségeket, és ezt igazolta a szolgáltató felé, a szolgáltató **3 napon belül** teljes körűen visszaállítja az ellátást. (Nem lakossági felhasználó esetében az üzletszabályzatok rendezik a visszakapcsolás végrehajtásának módját.) Javasolt, hogy a káresemények megelőzése érdekében a visszakapcsolás időpontjában a felhasználó vagy meghatalmazottja személyesen ott legyen a felhasználási helyen.

Fontos tudni, hogy ha hosszabb időre függesztették fel a szolgáltatást, a visszakapcsolás előtt – a villamosenergia-ágazatban 1 év után, a földgázágazatban 6 hónap után – ismét szabványosítani kell a felhasználási helyet a hatályos szabályok szerint.

## **hogyan kerülje el?**

Amennyiben már kapott értesítést a szolgáltatás lehetséges szüneteltetésről – azonkívül, hogy minél hamarabb befizeti a tartozást –, vegye fel a kapcsolatot a szolgáltatójával, és az előírt módon haladéktalanul igazolja, hogy megtörtént a befizetés. Így elkerülhető, hogy a már befizetett, de könyvelésre még nem került összeg miatt megtörténjen a kikapcsolás.

A szolgáltatók a tervezett kikapcsolás előtt, az általuk meghatározott időpontig még elfogadják a beérkezett igazolásokat és leállítják a kikapcsolást. A bejelentés pontos határidejéről és az igazolás módjáról a szolgáltatók ügyfélszolgálatán kaphat tájékoztatást. Fontos, hogy ezt az időpontot követően nem garantálható, hogy a szolgáltató le tudja állítani a megrendelt kikapcsolást (a kikapcsolást végző személyeknek, szerelőknek már nincs jogosultsága elfogadni a késedelmes befizetésről szóló igazolást).

## **Panasz, jogtalan kikapcsolás**

Amennyiben jogszerűtlennek véli a szolgáltató kikapcsolásra vonatkozó eljárását, panaszával először szolgáltatóhoz forduljon. Ha vitáját nem tudja itt rendezni, fogyasztóvédelmi hatósági eljárást kezdeményezhet lakossági fogyasztóként a területileg illetékes megyei kormányhivatal járási hivatalánál, vagy nem lakossági fogyasztóként a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnál. Vita esetén a kikapcsolási feltételek fennállását a villamosenergia- és a földgázkereskedő, valamint a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani. A jogszerűtlen kikapcsolás esetében a szolgáltató (a kereskedő vagy az elosztó) a garantált szolgáltatások megsértése miatt – a Hivatal határozata alapján – automatikusan köteles kötbért fizetni a felhasználó részére.

## **Jó, ha tudja:**

* a felhasználó egyik legfontosabb kötelezettsége, hogy közműszolgáltatással kapcsolatos számláit határidőben befizesse,
* abban az esetben, ha késik a befizetéssel, haladéktalanul jelezze a szolgáltatónak, és kezdeményezze a fizetést könnyítő lehetőségek igénybevételét,
* amennyiben a szolgáltató elrendeli a felhasználási hely kikapcsolását, erről mindenképpen értesíti a felhasználót,
* a kikapcsolás elkerülése érdekében – az erről szóló értesítés kézhezvételét követően – a felhasználónak indokolt haladéktalanul befizetnie a tartozását,
* a tartozás megfizetésének igazolását a kikapcsolást elrendelő szolgáltatónál (kereskedőnél) kell a felhasználónak mihamarabb bemutatni,
* a kikapcsolást végző munkatársak a helyszínen nem jogosultak elfogadni a befizetés igazolását és leállítani a kikapcsolás folyamatát,
* a befizetés igazolását követően a szolgáltatók azonnal megkezdik a visszakapcsolás intézését az ellátás mielőbbi visszaállítása érdekében.

# **12. oldal: hátsó borító (B4), impresszum**

**MEKH Ügyfélszolgálat**

**E-mail:**

ugyfelszolgalat@mekh.hu

**Telefon:**

06-80/205-386

06-1/459-7740

**Kiadja a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

**A kézirat lezárva:** 2019. június

**További információ: mekh.hu**