

BARTA Judit\*  
Fogyasztóvédelem a villamosenergia szolgáltatás területén\*\*

## 1. Az energiaunió létrehozása és a fogyasztóvédelem kapcsolata

Ahhoz, hogy megértsük a villamosenergia szolgáltatásokkal összefüggésben megjelenő fogyasztóvédelmi rendelkezéseket, látnunk kell, hogy milyen magasabb rendű célkitűzések determinálják azokat.

Az Unió 1999 óta gyorsuló ütemben fejleszti a belső villamosenergia-piacot. Az ún. energiaunió-projektet ennek részeként hívták életre, ami újabb és újabb célokat fogalmaz meg. Az Európai Bizottság 2015.02.25-én tette közzé 'A stabil és alkalmazkodóképes energiaunió és az előrettekintő éghajlat-politika keretstratégiája' című dokumentumot. Ez célul fogalmazta meg, hogy az európai energia- és éghajlat-politika átalakítása révén az uniós 'fogyasztóknak' biztonságos, fenntartható, versenyképes és megfizethető energiát adjon. Ennek alapvető feltétele a belső energiapiac, ezen belül villamosenergia-piac megteremtése és hatékonyá tétele. Ehhez szükséges az EU villamosenergia-hálózatának fejlesztése (mind az átviteli, mind pedig az elosztóhálózatok tekintetében), az ún. energiaszegénység<sup>1</sup> leküzdése.

---

Judit Barta: Consumer Protection on the Fields of Electricity Service – Fogyasztóvédelem a villamosenergia szolgáltatás területén. *Journal of Agricultural and Environmental Law* ISSN 1788-6171, 2020 Vol. XV No. 28 pp. 37-85, <https://doi.org/10.21029/JAEL.2020.28.37>

\* dr. jur., habil, PhD, egyetemi docens, tanszékvezető, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Kereskedelmi Jogi Tanszék, e-mail: barta.judit69@t-online.hu

\*\* *A tanulmány az Igazságügyi Minisztérium jogászképzés színvonalának emelését célzó programjai keretében valósult meg.*

<sup>1</sup> Az energiaszegénységnek nincs uniós szinten elfogadott, általános definíciója.

Az energiaszegénység fogalma eredetileg az energetikai szolgáltatásokhoz való hozzáférés hiányát jelentette, viszont az Európai Unióban nem ez jellemző.

Magyarországon sem jellemző, bár van „olyan nagyon szegény háztartás, amely nem energiaszegény abban az értelemben, hogy bevételei jelentős részét nem fordítja fűtésre, elektromos áramra – mivel nem is rendelkezik ilyen lehetőségekkel. Ezek a családok szedett fával fűtenek, nincsen áram vagy csak illegálisan van a lakásukban.” Szabó-Tóth, 2013, 63.

Az Európai Unióban leginkább az energiahordozók megfizethetősége adja az európai energiaszegénység alapját.

„A leggyakrabban használt értelmezés szerint egy háztartás akkor tekinthető energiaszegénynek, ha az nem képes megfelelő szintre fűteni lakását, illetve bevételeinek egy meghatározott százalékánál többet költ energiaszámláira.” Fellegi & Fülöp, 2012, 1.

Hegedüs Krisztina 2018-ban készített PhD dolgozatában hivatkozik Thomson-Snell 2016, 108. tanulmányára, amely szerint 5 tagállam rendelkezik (valamilyen szintű) definícióval az energiaszegénységre. Franciaországban 2009-től „hivatalosan az a személy tekinthető



<https://doi.org/10.21029/JAEL.2020.28.37>

További cél a megújuló energiaforrások költséghatékony integrációja, a dekarbonizáció, ezzel az éghajlatváltozás elleni küzdelem.

Az energia- és éghajlat-politikán túl, az energiaunió az európai gazdaság strukturális modernizálásáról szól, hiszen az energia valamennyi fő ágazatban jelen van, az épületek; a közlekedés; az ipar, a mezőgazdaság; és általánosabban a földhasználat területén.

Az energiaunió továbbá beruházási stratégia is, amelynek pozitív hatása van a gazdaságra, a foglalkoztatásra, segíthet a veszélyeztetett régiók felzárkóztatásában.

Azzal, hogy a hatékonyságra és a belföldi energia-erőforrásokra összpontosít, meg fogja erősíteni az EU szerepét a globális piacokon.

A Bizottság 'Új irányvonal az energiafogyasztók számára' című közleménye,<sup>2</sup> megfogalmazta a Bizottság jövőképét egy olyan kiskereskedelmi piacról, amely jobban szolgálja az energiafogyasztókat. Az új és innovatív energetikai szolgáltató vállalatoknak az új technológiák segítségével lehetővé kell tenniük valamennyi fogyasztó számára, hogy teljes mértékben részt vegyenek az energetikai átállásban fogyasztási szokásaik tudatos alakítása révén, ami energiahatékony megoldásokat és fogyasztói pénzmegtakarítást eredményez, valamint hozzájárul az energiafogyasztás általános csökkentéséhez.

Az Európai Bizottság 'Negyedik jelentés az energiaunió helyzetéről' című közleménye<sup>3</sup> szerint, 'négy év elteltével az energiaunió valósággá vált.'<sup>4</sup>

---

energiaszegénynek, akinél a háztartás energiával történő ellátása különös nehézségekbe ütközik az alapvető szükségletek kielégítése tekintetében, és ezek a nehézségek a nem megfelelő pénzügyi forrásoknak vagy lakáskörülményeknek tudhatóak be." Hegedűs, 2018, 30-31.

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1999 rendelete (2018. december 11.) előírta minden tagállam számára, hogy 2019.12.31-ig nyújtsa be az Integrált Nemzeti Energia és Klímatervét (NEKT), illetve ezt megelőzően, 2018.12.31-ig annak tervezetét, melyben a tagállamoknak jelenteniük kell az energiaszegénységre vonatkozó elképzeléseket és célkitűzéseket is. Magyarország Nemzeti Energia- és Klímaterve 2018, 2.4.4. pontja foglalkozik az Energiaszegénység kérdésével.

E szerint, Magyarországon nincsenek specifikus célkitűzések meghatározva. A 2013 januárjától megkezdett – az egyetemes szolgáltatási körbe tartozó fogyasztókat érintő – kormányzati intézkedések garantálják az egyetemes szolgáltatási árak változatlanságával a megfizethető energiaellátást és a pénzügyi kiszámíthatóságot az egyetemes szolgáltatásban vételező fogyasztók részére, 2013. évhez képest radikálisan olcsóbb lett a távhő, a gáz és az áram, így a magyar fogyasztók fizetik az egyik legalacsonyabb árat Európában a háztartási energiáért.

Magyarország törekszik arra, hogy a hazai háztartások a jövőben is fenntartható rezsiköltségeket fizessenek, miközben az energiacégek jövedelemtermelő képességét is biztosítani szükséges. Ez komplex stratégiát kíván: magába foglalja az energiahatékonyság javítását, a „háztáji” fűtési megoldások és áramtermelés lehetőségének növelését, az ellátások optimalizálását, a termékpiaci verseny erősítését, a hálózatok fejlesztését, „okos” eszközök alkalmazásának növelését.

<sup>2</sup> Brüsszel, 2015.07.15.

<sup>3</sup> Brüsszel, 2019.04.09.

<sup>4</sup> Az energia unióról lásd bővebben Szuchy 2017, 100–115.

## **2. A fogyasztóvédelmi előírások megjelenése a villamosenergia szolgáltatást érintő uniós jogforrásokban**

Hangsúlyozni szükséges, hogy az energiaszolgáltatás, ezen belül az villamosenergia szolgáltatás területén az uniós jogforrások és egyéb dokumentumok sokáig minden végső felhasználót fogyasztónak neveztek. Fokozatosan alakult ki a differenciált fogalomhasználat: végfelhasználó,<sup>5</sup> lakossági fogyasztó,<sup>6</sup> nem lakossági fogyasztó<sup>7</sup>.

A klasszikus értelemben vett fogyasztóvédelmi előírások jellemzően az ún. lakossági fogyasztókat védik. A végfelhasználók védelmét célzó általános előírások, természetesen, a lakossági fogyasztókra is vonatkoznak. Nehéz, sőt bizonyos értelemben lehetetlen ezért az általános (végfelhasználókat védő) és a speciális (lakossági fogyasztókat védő) rendelkezések szétválasztása.

Az Európai Unió hosszú utat tett meg azóta, hogy a 2003. évi második energiacsomag<sup>8</sup> bevezette az energiaspecifikus fogyasztóvédelmi szabályok első sorozatát, amely két területet érintett: (1) A közszolgáltatási kötelezettséget, ami magába foglalta a fogyasztók villamosenergia-ellátáshoz való jogát, a kiszolgáltatott fogyasztók védelmét, valamint a szolgáltatás kikapcsolása elleni védelmet. Utóbbi esetben a hátralékkal küzdő fogyasztók egy bizonyos időtartamig védettek a kikapcsolástól, rendezhetik tartozásukat. (2) A fogyasztói jogokat, például a szerződéses jogokat, az árinformációhoz való hozzáférést és a panaszok kezelését biztosító intézkedéseket, valamint, a szolgáltatóváltás könnyítését.

A 2009. évi harmadik energiacsomag<sup>9</sup> az előző csomagra épült, jelentősen bővítve a fogyasztói jogokat, pl. a fogyasztásmérés és számlázás területén.

A 2006/32/EK irányelv már rendelkezett arról, hogy a végső felhasználók versenyképes áron egyedi fogyasztásmérőt kapjanak, amely pontosan és valós időben jelzi a tényleges energiafogyasztásukat, ezzel hozzájárul az energiatakarékossághoz. Az irányelv előírta, hogy biztosítani kell a tényleges fogyasztást tükröző, egyértelmű számlázást, elégséges gyakorisággal ahhoz, hogy a fogyasztók szabályozni tudják saját energiafelhasználásukat.

A 2009/72/EK irányelv szerint, a tagállamoknak 2020-ig el kell érniük az intelligens fogyasztásmérők 80%-os bevezetését, kivéve, ha ennek költség-haszon elemzése negatív. 2018 végére az intelligens fogyasztásmérők bevezetése 12 tagállamban

---

<sup>5</sup> 2019/944. Irányelv, 2. cikk 3. pont, végfelhasználó: az a felhasználó, aki saját felhasználásra vásárol villamos energiát.

<sup>6</sup> 2019/944. Irányelv, 2. cikk 4. pont, lakossági fogyasztó: az a fogyasztó, aki saját háztartása fogyasztása céljára vásárol villamos energiát, ide nem értve a kereskedelmi vagy szakmai tevékenységeket.

<sup>7</sup> 2019/944. Irányelv, 2. cikk 5. pont, nem lakossági fogyasztó: az a természetes vagy jogi személy, aki, illetve amely nem saját háztartása fogyasztása céljára vásárol villamos energiát, ideértve a termelőket, az ipari felhasználókat, a kis- és középvállalkozásokat, a cégeket és a nagykereskedelmi felhasználókat is.

<sup>8</sup> Villamosenergia-irányelv (2003/54) és gázirányelv (2003/55).

<sup>9</sup> 2006/32/EK, a 2009/72/EK, a 2009/73/EK irányelvek

a háztartások legalább 50%-át elérte. Több tagállam – köztük Magyarország is – negatív költség-haszon elemzést mutatott, ami nem eredményezett tömeges bevezetést.<sup>10</sup>

Az intelligens fogyasztásmérők széles körben elérhetőek (azaz több mint 80%-os lefedettséggel) Dániában, Észtországban, Spanyolországban, Finnországban, Olaszországban, Máltán, Norvégiában és Svédországban, 50%-ot meghaladó Lettországon, Luxemburgban, Hollandiában és Szlovéniában. Ezen tagállamok többségében a számlákat általában havonta (vagy kéthavonta) állítják ki a tényleges fogyasztási mennyiségek alapján.<sup>11</sup>

Az Európai Parlament és a Tanács 2012/27/EU irányelve az energiahatékonyságról, hatályon kívül helyezte a 2006/32/EK irányelvet és megerősítette a fogyasztóvédelmi rendelkezések szükségességét.<sup>12</sup> Az irányelv 10. cikke az energiaszámlák által nyújtott információkra összpontosít, a VII. Melléklete meghatározza a számlák minimális kötelező tartalmi elemeit.

Az irányelv kitér arra, hogy amennyiben a végső felhasználók nem rendelkeznek intelligens mérőkkel, legkésőbb 2014. december 31-ig gondoskodnia kell minden tagállamnak arról, hogy tényleges fogyasztáson alapuló számlákat kapjanak és fizessenek. A számla csak akkor alapulhat becsült fogyasztáson vagy tüntethet fel általánosítást, ha a végső felhasználó az adott számlázási időszakra nem jelentette be a mérőberendezés állását, vagy nem az nem volt leolvasható. Rögzítette azt is, hogy a számlákat és fogyasztási adatokat ingyen kell a végső felhasználóknak biztosítani.

2018-ra az összes tagállamban megfelelnek az energiaszámlák a minimális információs követelményeknek.<sup>13</sup>

Az Európai Parlament és Tanács 2019/944 Irányelve a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2012/27/EU irányelv módosításáról ('Tiszta energia csomag') megújítja (új fogalmakat vezet be, pl. dinamikus villamosenergia-ár-szerződések, a 'polgári energiaközösség,' stb.) és továbbfejleszti a fogyasztói jogokat (pl. a fogyasztók számlázási információinak megerősítése és az összehasonlító eszközökre vonatkozó új rendelkezések bevezetése.) A hangsúly a jogok és védelem pusztán biztosításán túl, a fogyasztók aktív szerepvállalásának megerősítésére fókuszál.

A tagállami felmérések szerint, a villamosenergia-szolgáltatások körében, kritikus területnek számítanak a számlákra és a számlázási információkra, a villamos áram-kereskedőváltásra, az összehasonlító eszközökre, a kiszolgáltató fogyasztókra, az energiaszegénységre és a vitarendezésre vonatkozó rendelkezések. 2018-ban a tagállamoktól érkező visszajelzések alapján, a fogyasztói panaszok legnagyobb része a számlázással, a szerződésekkel és a csatlakozással kapcsolatos.<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup> ACER Market Monitoring Report 2018, 6.

<sup>11</sup> ACER Market Monitoring Report 2018, 22.

<sup>12</sup> Az irányelvről lásd még Bányai & Fodor 2014, 63–87.

<sup>13</sup> ACER Market Monitoring Report 2018, 6.

<sup>14</sup> ACER Market Monitoring Report 2018, 5.

### **3. Az Európai Parlament és Tanács 2019/944 Irányelvének fogyasztóvédelmi rendelkezései**

Az alább felsorolt jogok nem mindegyike klasszikus értelemben vett fogyasztóvédelmi rendelkezés, azaz a kiszolgáltatottabb helyzetben lévő felet védő előírás, hanem vannak közöttük olyanok is, amelyek a felhasználók energiamegtakarítását célozzák, azonban ezek közvetve hozzájárulnak a fogyasztók védelméhez is.

#### **3.1. Fogyasztói jogokról való tájékoztatás**

A fogyasztóknak egyszerű és egyértelmű információkkal kell rendelkezniük az energiaágazattal kapcsolatos jogaikról. A Bizottság energiafogyasztói ellenőrzőlistát hozott létre, amely gyakorlati tájékoztatást nyújt a fogyasztóknak a jogaikról. Az energiafogyasztói ellenőrzőlistát naprakészen kell tartani, valamennyi fogyasztóhoz el kell juttatni és a nyilvánosság számára elérhetővé kell tenni (Bevezető rendelkezések (31) bekezdés).

#### **3.2. A számlák fizetésének rendszeressége, módja**

A felhasználók – különösen a lakossági fogyasztók – számára a számlák tényleges kifizetésére rugalmas feltételeket kell biztosítani (pl. fizetés gyakorisága, többféle fizetési mód). Ennek keretében például a fogyasztók számára lehetővé kell tenni, hogy a számlainformációkat rendszeresen úgy kapják meg, hogy közben csak negyedévente fizetnek. Létezhetnek olyan termékek is, amelyek esetében a fogyasztók a tényleges fogyasztástól függetlenül, minden hónapban átalányt fizetnek (Bevezető rendelkezések (49) bekezdés).

#### **3.3. Alapvető szerződéses jogok: szerződések tartalma, tájékoztatás, általános szerződési feltételek, panaszkezelés**

Az irányelv III. fejezete, amelynek címe a 'Tudatos fogyasztói magatartás kialakítása és a fogyasztóvédelem' a 19 cikkelyben (10-29. cikk) tartalmaz egyrészről fogyasztói jogokat védő rendelkezéseket, másrészről a fogyasztók energiafelhasználásával, energiatermelésbe való bekapcsolódásával összefüggő rendelkezéseket. A továbbiakban elsősorban a fogyasztói jogokat védő rendelkezéseket tárgyaljuk, illetve azokat az egyéb rendelkezéseket, amelyek kapcsolódnak a fogyasztók jogaihoz (pl. mérőberendezés kapcsolata a számlázással).

A végfelhasználók által kötött szerződések főbb tartalmi elemeit a 10. cikk (3) bekezdés határozza meg. Az irányelv itt írja elő, hogy szerződéses feltételeknek tisztességesnek kell lenniük és a szerződés megkötését megelőzően a végfelhasználó rendelkezésére kell bocsátani azokat.

A végfelhasználókat megfelelően értesíteni kell, ha a szerződési feltételekben bármilyen módosítás várható (pl. a szolgáltatás ára emelkedik), és az értesítéskor tájékoztatni kell őket a szerződés megszüntetésére vonatkozó jogukról (felmondás).<sup>15</sup>

A szolgáltatók áttekinthető információt nyújtanak a végfelhasználóknak az érvényes árakról és tarifákról, valamint a villamosenergia-ellátáshoz való hozzáférés és használat általános szerződési feltételeiről.<sup>16</sup>

Az ellátók a fizetési módok széles körét kínálják a végfelhasználóknak, és nem tehetnek e fizetési módok miatt indokolatlanul különbséget a felhasználók között. A fizetési módokkal kapcsolatos díjakban mutakozó bármely különbségnek objektívnek, megkülönböztetésmentesnek és arányosnak kell lennie, és az nem lépheti túl a konkrét fizetési mód használata miatt viselt közvetlen költségeket.<sup>17</sup>

Az ellátók a végfelhasználóknak tisztességes és átlátható általános szerződési feltételeket kínálnak, amelyek megfogalmazásának egyszerűnek és egyértelműnek kell lennie, és azok nem akadályozhatják a felhasználói jogok gyakorlását, pl. túlságosan terjedelmes szerződési dokumentáció. A felhasználókat védeni kell a félrevezető vagy tisztességtelen értékesítési módszerekkel szemben.<sup>18</sup>

A szolgáltatóknak biztosítani kell a panaszkezelést, még hozzá egyszerűen, tisztességesen és gyorsan.<sup>19</sup>

A végfelhasználók tájékoztatást kapnak az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos jogaikról, amennyiben azt igénybe vehetik.<sup>20</sup>

A lakossági fogyasztókat a szolgáltatás tervezett kikapcsolása előtt kellő időben és megfelelő tartalommal tájékoztatni kell, biztosítva a tartozás rendezésének lehetőségét.<sup>21</sup>

A szolgáltatók ellátóváltás esetén legkésőbb hat héttel a váltás megtörténtét követően záró elszámolást nyújtanak a végfelhasználóknak.<sup>22</sup>

### **3.4. A dinamikus villamosenergia-árat tartalmazó szerződésre való jogosultság**

A tagállamoknak biztosítani kell, hogy az ellátók dinamikus villamosenergia-árat tartalmazó szerződést kínáljanak. A tagállamok biztosítják, hogy az okosmérővel rendelkező végfelhasználók legalább egy ellátótól, valamint minden olyan ellátótól, amely több mint 200.000 végfelhasználóval rendelkezik, kérhessék dinamikus villamosenergia-árat tartalmazó szerződés megkötését. Az ellátók teljes körűen tájékoztatják a végfelhasználókat az ilyen dinamikus villamosenergia-árat tartalmazó szerződésekkel járó lehetőségekről, költségekről és kockázatokról, továbbá arról, hogy fel kell szerelteniük egy megfelelő villamosenergia-fogyasztásmérőt (11. cikk).

A lakossági fogyasztók számára intelligens fogyasztásmérő felszerelésére vonatkozó lehetőség egyre több tagállamban biztosított. Jelenleg 16 tagállam a

---

<sup>15</sup> 10. cikk (4) bekezdés.

<sup>16</sup> 10. cikk (5) bekezdés.

<sup>17</sup> 10. cikk (6) bekezdés.

<sup>18</sup> 10. cikk (8) bekezdés.

<sup>19</sup> 10. cikk (9) bekezdés.

<sup>20</sup> 10. cikk (10) bekezdés.

<sup>21</sup> 10. cikk (11) bekezdés.

<sup>22</sup> 10. cikk (12) bekezdés.

---

fogyasztók napi / hétköznapi / hétvégi energiaárak differenciálása mellett köthetnek szerződést. Nyolc tagállamban a fogyasztók valós idejű vagy órás energiaárakat választhatnak.<sup>23</sup>

### **3.5. Ellátóváltás joga**

Biztosítani kell az ellátóváltás lehetőségét, és azt, hogy legalább a lakossági fogyasztókat és a kisvállalkozásokat semmilyen ellátóváltással kapcsolatos díj ne terhelje.

A váltás időtartamát is le kell rövidíteni, max. 3 hét. Ez arra ösztönözi a fogyasztókat, hogy előnyösebb energiaszolgáltatási ajánlatot keressenek és ellátót váltsanak (Bevezető rendelkezések (34) bekezdés és 12. cikk).

Legkésőbb 2026-ig az ellátók váltásának technikai folyamata 24 óránál többet nem vehet igénybe, és bármely munkanapon kivitelezhetőnek kell lennie.

### **3.6. A versenypiaci ajánlatok megismerésének és azok összehasonlításának segítése, az ún. összehasonlító eszközök**

A végső felhasználókat közvetlenül és rendszeresen tájékoztatni kell a versenypiacon kínált ajánlatokról és megtakarítási lehetőségekről, elsősorban a dinamikus villamosenergia-árat tartalmazó szerződésekről, továbbá segítséget kell nyújtani nekik abban, hogy élhessenek a piaci alapú ajánlatokkal és kiaknázhassák azok előnyeit (Bevezető rendelkezések (23) bekezdés).

A független összehasonlító eszközök – ideértve a weboldalakat is – hatékony eszközt biztosítanak a kisebb felhasználók számára a piacon elérhető különböző árajánlatok érdemi értékeléséhez. Ezen eszközök csökkentik a költségeket, mivel a felhasználóknak többé nem kell információkat begyűjteniük az egyes ellátóktól és szolgáltatóktól. Az ilyen eszközöknek a rendelkezésre álló ajánlatok lehető legszélesebb körére kell kiterjedniük, és a lehető legjobban le kell fedniük a piacot, hogy a felhasználók reprezentatív áttekintést kaphassanak (Bevezető rendelkezések (35) bekezdés).

A tagállamok biztosítják, hogy legalább a lakossági fogyasztók és a mikrovállalkozások díjmentesen hozzáférhessenek legalább egy, az ellátók ajánlatait összehasonlító eszközhöz. A fogyasztókat számláikon vagy azok mellékleteként vagy más módon tájékoztatni kell ezen eszközök hozzáférhetőségéről (14. cikk).

A megbízható összehasonlító eszközök kialakításához minőségi szabványokra van szükség, amelyet az Európai Energiaszabályozók Tanácsa (CEER) készített.

Az irányelv tizenkét szabványt vezetett be annak érdekében, hogy az összehasonlító eszközök megbízhatóak legyenek és hatékonyan működjenek, pl. (1) függetlenség a piaci szereplőktől; (2) az energiaügyi vállalkozások egyenlő bánásmódja a keresési eredmények között; (3) a tulajdoni kör nyilvánosságra hozatala; (4) a finanszírozási források közzététele; (5) objektív összehasonlítási kritériumok és azok közzététele; (6) pontos és naprakész információk; (7) információ az utolsó frissítés időpontjáról.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> ACER Market Monitoring Report 2018, 7.

<sup>24</sup> ACER Market Monitoring Report 2018, 34.

18 tagállamban van megbízható összehasonlító eszköz. Néhány tagállamban még nincs, azaz sem magánvállalat, sem állami testület nem működtet ilyet a lakossági fogyasztók és mikrovállalkozások számára (pl. Bulgária, Ciprus, Magyarország és Málta). Az irányelv előírása szerint a hatóságoknak, magántulajdonban lévő személy hiányában, el kell indítaniuk az összehasonlító eszköz működését.<sup>25</sup>

### **3.7. A számlainformációkra vonatkozó előírások**

A villamosenergia-számlák a végfelhasználók tájékoztatásának fontos eszközei. A fogyasztással és költségekkel kapcsolatos adatok mellett más információkat is tartalmazhatnak. A számlákat egyértelműbbé és érthetőbbé kell tenni, biztosítani kell, hogy a számlák jól láthatóan, korlátozott számú lényeges információt tüntessenek fel. Cél, hogy a fogyasztók átlássák energiafogyasztásukat, annak árát, így összehasonlíthassák az ajánlatokat és ellátót válthassanak.

A számlán szereplő számlainformációk meg kell feleljenek az irányelv I. mellékletben foglalt minimumkövetelményeknek (18. cikk).

Az egyéb információkat a számlákon, azokhoz csatoltan kell a végfelhasználók rendelkezésére bocsátani. A számla olyan hivatkozást tartalmazhat, amelynek révén a végfelhasználó könnyen megtalálhatja az információt az érintett weboldalon, illetve valamely mobilalkalmazás vagy egyéb eszköz segítségével (Bevezető rendelkezések (48) bekezdés, és 18. cikk).

Az I. melléklet 'A számlázásra és a számlainformációkra vonatkozó minimumkövetelményekről' meghatározza a számlán feltüntetendő minimális információkat, a számlázási gyakoriságot<sup>26</sup> az egyéb számlainformációk közzétételének módját, a végfelhasználói ár lebontását<sup>27</sup>, annak biztosítását, hogy a végfelhasználó hozzáférjen a múltbeli fogyasztásra vonatkozó kiegészítő információkhoz, és az energiaforrásokra vonatkozó információkhoz.<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> ACER Market Monitoring Report 2018, 34.

<sup>26</sup> (a) a tényleges fogyasztás alapján történő számlázásra, évente legalább egyszer kerül sor; (b) amennyiben a végfelhasználó nem rendelkezik egy olyan fogyasztásmérővel, amelyet az üzemeltető távolról is le tud olvasni, vagy ha nem teszi lehetővé a távolról történő leolvasást, akkor a tényleges fogyasztáson alapuló pontos számlainformációt kell a végfelhasználó rendelkezésére bocsátani legalább hathavonta, illetve kérelemre, vagy amennyiben elektronikus számlázást választott, háromhavonta; (c) az (a) és (b) pontban előírt kötelezettség úgy is teljesíthető, hogy a végfelhasználó saját maga rendszeresen leolvassa a fogyasztásmérő állását és azt bejelenti az üzemeltetőnek; a számla vagy számlainformáció csak akkor alapulhat becsült fogyasztáson vagy tüntethet fel általános összeget, ha a végfelhasználó az adott számlázási időszakra nem jelentette be a fogyasztásmérő állását; (d) ha a végfelhasználó olyan fogyasztásmérővel rendelkezik, amely lehetővé teszi az üzemeltető számára a távolról történő leolvasást, legalább havonta kell a számlainformációkat biztosítani;

<sup>27</sup> A fogyasztói ár az alábbi három alkotóelem összege: az energia és ellátás összetevő, a hálózati összetevő (szállítás és elosztás), és az adókat, díjakat, illetékeket és terheket tartalmazó összetevő.

<sup>28</sup> A szolgáltatóknak a számlákon fel kell tüntetniük az egyes energiaforrások részarányát a végfelhasználó által a villamosenergia-ellátási szerződéssel összhangban vásárolt villamosenergián belül (terméksintű információ).



---

A végfelhasználóknak az összes számlájukat és számlainformációikat díjmentesen kell megkapniuk. A végfelhasználóknak biztosítani kell az elektronikus számla és számlainformációk lehetőségét.

### **3.8. Okos mérési rendszerek bevezetése<sup>29</sup>**

Az okos mérők felszereléséhez való jog azért kapcsolódik a fogyasztói jogokhoz, mert az okos mérők teszik lehetővé, hogy a fogyasztó a valós idejű és tényleges fogyasztása alapján fizesse a szolgáltatás díját. E mérők segítségével jut olyan információkhoz, amelyek megalapozzák például a szolgáltatóváltás indokoltságát.

Az irányelv megerősíti, hogy a végfelhasználókat okos mérési rendszerrel kell ellátni, amennyiben ez gazdaságos. A tagállamok döntenek az okos mérési rendszerek bevezetéséről.

Amennyiben az okos mérési rendszerek telepítését a költség-haszon elemzés eredményeként kedvezőtlennek ítélik, a tagállamok biztosítják, hogy ezen értékelést – az annak alapjául szolgáló feltételezésekben bekövetkező jelentős változásokra, valamint a technológiai fejleményekre és a piaci fejleményekre reagálva – legalább négyévente vagy gyakrabban felülvizsgálják.

Élettartamuk végéig üzemben maradhatnak a már üzemben lévő korábbi okos mérési rendszerek, illetve azok, amelyeket 2019. július 4. előtt beüzemeltek, azonban az irányelvben rögzített követelményeket nem teljesítő okos mérési rendszerek 2031. július 5. után nem maradhatnak üzemben (19. cikk). A 20. cikk meghatározza az okos mérőkkel szembeni követelményeket. A 21. cikk szerint, amennyiben az okos mérési rendszerek bevezetését a tagállam kedvezőtlennek ítéli, vagy az okos mérési rendszereket nem vezetik be szisztematikusan, a tagállamok biztosítják, hogy minden végfelhasználó kérelmére, valamint méltányos, észszerű és költséghatékony feltételek és a járulékos költségek viselése mellett jogosult legyen az irányelv követelményeinek megfelelő okosmérő telepítésére.

### **3.9. Hagyományos fogyasztásmérők használata**

Amennyiben a végfelhasználók nem rendelkeznek okosmérővel, a tagállamok olyan egyéni hagyományos fogyasztásmérőt biztosítanak számukra, amely pontosan méri a tényleges fogyasztásukat. A tagállamok biztosítják, hogy a végfelhasználók – közvetlenül, illetve online interfészen vagy más megfelelő interfészen keresztül – könnyen leolvashassák a hagyományos fogyasztásmérőiket (22. cikk).

---

<sup>29</sup> 2. cikk fogalom meghatározások, 23. pont 'okos mérési rendszer': olyan elektronikus rendszer, amely képes a hálózatba táplált villamos energia mennyiségét vagy a fogyasztott villamosenergia-fogyasztást mérni, amely a hagyományos fogyasztásmérőnél több információt biztosít, és amely egy elektronikus kommunikációs forma alkalmazásával képes adatokat továbbítani és fogadni tájékoztatás, figyelemmel kísérés és ellenőrzés céljából.

### **3.10. Egyablakos ügyintézés**

A tagállamok saját területükön biztosítják egyablakos kapcsolattartó pontok létrehozását, amelyeknek köszönhetően a felhasználók hozzáférhetnek a jogaikra, az alkalmazandó jogra és a jogvita esetén rendelkezésükre álló vitarendezési mechanizmusokra vonatkozó összes szükséges információhoz.

Az ilyen egyablakos kapcsolattartó pontok az általános ügyfél-tájékoztató pontokon belül is kialakíthatók (25. cikk).

### **3.11. A bíróságon kívüli vitarendezéshez való jog**

A tagállamok biztosítják, hogy egyszerű, tisztességes, átlátható, független, hatékony és eredményes bíróságon kívüli vitarendezési mechanizmusok álljanak a végfelhasználók rendelkezésére. Amennyiben a végfelhasználó fogyasztó, a fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően. A villamosenergia-ipari vállalkozásoknak a lakossági fogyasztókat érintő, bíróságon kívüli vitarendezési mechanizmusokban való részvételét kötelezővé kell tenni, kivéve, ha a tagállam bizonyítja a Bizottságnak, hogy más mechanizmusok is ugyanolyan hatékonyak (26. cikk).

### **3.12. Egyetemes/közszolgáltatás és árszabályozás**

A tagállamok gondoskodnak arról, hogy minden lakossági fogyasztó, és ahol a tagállamok szükségesnek tartják, a kisvállalkozások is egyetemes szolgáltatásban részesüljenek, azaz a tagállam területén belül joguk legyen a meghatározott minőségű villamosenergiával való ellátásra, versenyképes, könnyen és egyértelműen összehasonlítható, átlátható, valamint megkülönböztetésmentes árakon (27. cikk).

A tagállamok a villamosenergia-ágazatban működő vállalkozások számára általános gazdasági érdekből előírhatnak olyan közszolgáltatási kötelezettségeket, amelyek a biztonságra – beleértve az ellátás biztonságát is –, az ellátás folyamatosságára, minőségére és árára, valamint a környezetvédelemre – beleértve az energiahatékonyságot, a megújuló forrásokból származó energiákat és az éghajlat védelmét – vonatkoznak (9. cikk).

A villamosenergia-ellátás árképzésébe csak a közszolgáltatási kötelezettségekkel összefüggésben és az ezen irányelvben meghatározott különös feltételek mellett lehet állami szinten beavatkozni (Bevezető rendelkezések (22) bekezdés és 5. cikk).

### **3.13. Kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók védelme**

A tagállamok megfelelő intézkedéseket hoznak a felhasználók védelmére és különösen megfelelő biztosítékokat nyújtanak a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók védelmére. E tekintetben a tagállamok meghatározzák a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználó fogalmát, amely az energiaszegénységre és többek között az ellátásból való kizárás kritikus időszak alatti tilalmára vonatkozhat. Magas szintű fogyasztóvédelmet biztosítanak, különösen a szerződési feltételek átláthatósága, az általános információk és a vitarendezési mechanizmusok vonatkozásában (28. cikk).

### **3.14. Az energiaszegénység leküzdése**

Az energiaszegénység által érintett tagállamoknak, amennyiben ezt még nem tették meg, nemzeti cselekvési terveket vagy egyéb, keretet kell kidolgozniuk az energiaszegénység elleni küzdelemre, hogy minél alacsonyabb legyen az energiaszegény felhasználók száma (Bevezető rendelkezések (60) bekezdés).

A tagállamok az energiaszegény vagy kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások villamosenergia-ellátásának árképzése tekintetében állami beavatkozást alkalmazhatnak. Az állami árbeavatkozásokat az irányelv feltételekhez köti és korlátozza (5 cikk).

Már hét tagállam határozta meg, hogy mit jelent számukra az energiaszegénység, Belgium, Ciprus, Spanyolország, Franciaország, Nagy-Britannia, Írország és Románia. Többségükben a háztartást akkor tekintik energiaszegénynek, ha a rendelkezésre álló jövedelmének több mint 10%-át energiára költi. Az energiaszegénység okai sokrétűek. Közülük döntő szerepet játszanak az alacsony jövedelem és a magas energia költségek.<sup>30</sup>

## **4. A villamosenergia szolgáltatás körében érvényesülő magyar fogyasztóvédelmi rendelkezések az uniós irányelvek tükrében**

### **4.1. A villamosenergia szolgáltatás főbb jellemzői**

Ahhoz, hogy a felhasználókhöz eljusson az általuk vásárolt villamos energia, hosszú utat kell bejárnia. Az erőművekben a generátorok az elektromos energiát 20 000 volt körüli feszültségen állítják elő. Az energia átvitelére nagyfeszültségű távvezetékkel használnak, 220 000 és 400 000 voltos feszültséggel. Ezeket a nagy feszültségeket az erőmű melletti alállomásban lévő transzformátor állítja elő. Az előállított energiát nagyfeszültségű hálózaton szállítják az alállomásokba, ahol a legkisebb veszteséggel történő szállítás érdekében transzformálják. Innen középfeszültségű hálózaton keresztül folytatja útját az energia a transzformátor állomásokba, ahol a kommunális és ipari készülékek számára megfelelő feszültségszintre állítják be. Ezekből az állomásokból indulnak el a kisfeszültségű hálózatok – háztartási készülékeknek 220 voltra van szüksége –, melyeken keresztül a lakossági fogyasztók, kisebb felhasználók vételezik a számukra szükséges villamos energiát.

A villamos energiát tehát a termelők állítják elő, amit a nagykereskedő (MVM) és a kiskereskedők (villamos energia kereskedelmi engedéllyel rendelkező vállalkozások) értékesítenek. Ahhoz azonban, hogy az áram eljusson a felhasználókhöz, szükség van a villamos energia hálózatra. Ezt két szolgáltató is üzemelteti: a csatlakozás kiépítését (átviteli és kapcsolóberendezések, átviteli hálózatok üzemeltetése) az átviteli rendszerirányító végzi, a villamos energia elosztását, felhasználókhöz eljuttatását pedig az elosztó hálózati engedélyes végzi.

Az ún. lakossági fogyasztók alapvetően két szolgáltatóval is kapcsolatban állnak, egyrészt a villamosenergia-kereskedővel, akitől a villamos energiát vásárolják, másrészt az elosztó hálózati engedélyessel, aki eljuttatja a megvásárolt villamos energiát a kereskedőtől hozzájuk.

---

<sup>30</sup> ACER Market Monitoring Report 2018, 9.

Valamennyi felhasználó szabadon választhatja meg, hogy mely kereskedőtől vásárolja az áramot, azonban a villamos energia hálózat kötött, a felhasználó csak azzal a szolgáltatóval tud szerződést kötni, akinek a területén a felhasználás helye van. Emiatt – a visszaélések elkerülése érdekében – a hálózathasználati díjakat központilag szabályozzák.

#### **4.2. A felhasználó és a lakossági fogyasztó fogalma**

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET) a 'fogyasztó'<sup>31</sup> elnevezés helyett a 2003/54/EK irányelvben foglaltakkal összhangban a 'felhasználó'<sup>32</sup> megjelölést vezeti be általánosan. A felhasználóknak három csoportja van: (a) a 3×63 Amper feletti névleges csatlakozási teljesítménnyel rendelkező szabadpiaci áramvásárlásra kötelezett nagyfelhasználók (gyárak, üzemek, nagyvállalatok), illetve közepes felhasználók (üzleti fogyasztók, középvállalatok); (b) a kiszűzültségen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3\*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű kifelhasználók (kis- és mikrovállalkozások); (c) lakossági fogyasztók, amely személyi körben a VET differenciált fogalmakat használ, definiálva a lakossági fogyasztó, a védendő fogyasztó, ezen belül pedig a fogyatékkal élő fogyasztó fogalmát.

Lakossági fogyasztó az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező, egy vagy több lakóépület (pl. társasház), lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol villamos energiát a villamos energia vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

A VET használja továbbá az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó kifejezést is, lásd ezt alább.

#### **4.3. Egyetemes szolgáltatás/közszolgáltatás**

Az egyetemes szolgáltatás a villamosenergia-kereskedelem körébe tartozó sajátos villamosenergia-értékesítési mód, amely Magyarország területén bárhol, meghatározott minőségben a jogosult felhasználó számára méltányos, összehasonlítható, átlátható ár ellenében igénybe vehető. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. § h) alpontja szerint, az egyetemes szolgáltatás közszolgáltatásnak minősül.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Az 1931. évi XVI. törvény, amely az első magyar villamosenergia szolgáltatásra is vonatkozó törvény volt, minden felhasználót fogyasztónak nevezett. Szuchy Róbert hívja fel a figyelmet arra, hogy a törvény tartalmaz felhasználókat védő rendelkezéseket, elsősorban az indokolatlanul magas árakkal szemben és az árdiszkrimináció ellen védelmezett. Szuchy, 2018, 79–87.

<sup>32</sup> VET 3. § 17. pont, 'felhasználó': aki villamos energiát a saját felhasználási helyén történő felhasználás céljából közcélú hálózatról vagy magánvezetéken keresztül nem továbbadás útján vételez.

<sup>33</sup> Fgytv. 2. § h) alpont, 'közszolgáltatás': a külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás,

Az egyetemes szolgáltatót az egyetemes szolgáltatás vonatkozásában szerződés-kötelezettség terheli az erre jogosult felhasználó tekintetében, a felhasználó bejelentett szándéka esetén.<sup>34</sup>

Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók: (a) a lakossági fogyasztók, valamint (b) a kifizetésen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3\*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók.

Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés tartalmát és megszűnésének eseteit a Kormány rendeletben határozza meg.

#### **4.4. Árszabályozás**

A villamos energia végfelhasználói ára két részből épül fel: a hálózathasználati díjből, valamint a versenypiaci villamos energiadíjből, mely kereskedőnként változik, a piaci viszonyoktól függ.<sup>35</sup> A villamosenergia végfelhasználói ára 27%-os általános forgalmi adót is tartalmaz.

A hálózathasználati díjakat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) elnöke rendeletben állapítja meg.<sup>36</sup>

Az uniós előírásoknak megfelelően, az ún. emegyetemes szolgáltatást méltányos, könnyen és tisztán összehasonlítható, átlátható árszabások alkalmazásával, külön jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok biztosításával kell megvalósítani.<sup>37</sup>

Az egyetemes szolgáltató által kötelezően nyújtott termékcsomagokat, a kötelezően nyújtott egyetemes szolgáltatás árát, a miniszter rendeletben állapítja meg.<sup>38</sup>

#### **4.5. Ügyfélszolgálati iroda működtetése, panaszkezelés**

Az ügyfélszolgálati iroda működtetése három szolgáltató számára kötelező: (a) az elosztó hálózati engedélyes, (b) az egyetemes szolgáltató (közszolgáltató),<sup>39</sup> és (c) az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat is ellátó villamosenergia-kereskedő számára. A villamosenergia-kereskedő egyebekben nem köteles ügyfélszolgálati irodát működtetni.<sup>40</sup>

---

elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás.

<sup>34</sup> VET 48. §

<sup>35</sup> VET 140. § (1) bekezdés.

<sup>36</sup> VET 140. § (2) bekezdés.

<sup>37</sup> VET 145. § (1) bekezdés.

<sup>38</sup> VET 145. § (3) bekezdés.

<sup>39</sup> A Fgytv. 17/B. § (1) bekezdése szerint, a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

<sup>40</sup> VET 47. § (1) bekezdés.

Mindegyikük köteles olyan ügyfélszolgálati irodát működtetni, amelyet személyesen, telefonon, illetve elektronikus úton is el lehet érni.

A VET és a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X.19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) meghatározza, hogy az elosztó hálózati engedélyes<sup>41</sup>, az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat ellátó villamosenergia-kereskedő,<sup>42</sup> és az egyetemes szolgáltató, mely településeken és hány állandó ügyfélszolgálati irodát köteles működtetni.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosultakat ellátó villamosenergia-kereskedő számára a VET előírja, hogy az állandó ügyfélszolgálati irodának hogyan kell nyitvatartania, és azt, hogy elektronikusan és telefonon keresztül is lehetővé kell tenni a felhasználók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását.

Az egyetemes szolgáltatónál, a Vhr. szerint, a hét minden napján, legalább 6 órát kell az állandó ügyfélszolgálati irodáknak működni, kötelező az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása, bankkártyás fizetési lehetőség biztosítása, valamint készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk) rendelkezésre tartása.<sup>43</sup> Mind a VET, mind a Vhr. az állandó ügyfélszolgálati iroda mellett, meghatározza azt, hogy milyen esetben és hol kell ún. ügyfélszolgálati fiókirodát működtetni, amelyre kevésbé szigorú szabályok vonatkoznak, pl. nem kell minden nap nyitva lennie, rövidebb a nyitvatartási idő, kevesebb ügyfajtát intéznek, nem kell elektronikus hívórendszerrel rendelkeznie, stb.

Az állandó ügyfélszolgálatokon kötelezően végzendő tevékenységek körét, a tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelményeket, a szolgáltatás elvárt színvonalát a Hivatal – az üzletszabályzatok keretei között – állapítja meg.<sup>44</sup>

A közszolgáltatást végző egyetemes szolgáltatók által működtetett ügyfélszolgálatokra a Fgytv. előírásait is alkalmazni kell, a VET speciális előírásait meghaladóan. Az Fgytv. külön rendelkezése szerint, az állandó ügyfélszolgálati irodát a hét egy munkanapján 20 óráig, az ügyfélszolgálati fiókirodát 18 óráig nyitva kell tartani.<sup>45</sup>

Az Fgytv. részletesen szabályozza a telefonon bejelentett szóbeli panasz kezelésének rendjét.<sup>46</sup>

Az Fgytv. alapján, az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.<sup>47</sup>

A Vhr. külön szabályokat állapít meg az írásban előterjesztett panaszok (beadvány) intézésére vonatkozóan. A beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek (hálózati engedélyes/energia-kereskedő) kötelesek egymás között

---

<sup>41</sup> VET 31. § h) pont.

<sup>42</sup> VET 47. § (4) bekezdés.

<sup>43</sup> Vhr. 23. § (1) bekezdés.

<sup>44</sup> Vhr. 23/A. § (1) bekezdés.

<sup>45</sup> Fgytv. 17/B. § (4) bekezdés b) alpont.

<sup>46</sup> Fgytv. 17/B. § (3) bekezdés.

<sup>47</sup> Fgytv. 17/B. § (5) bekezdés.

tisztázni, melyikük kötelessége az adott ügyben eljárni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatni kell. A beadványok intézése során a szolgáltatónak 15 napon belül érdemben és írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő az előbb említett 8 nappal meghosszabbodhat.<sup>48</sup>

#### **4.6. A fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatása (Fgytv. külön rendelkezése)**

Az Fgytv. előírása szerint, a közszolgáltatási tevékenységet folytató egyetemes szolgáltató és a nagyvállalkozásnak minősülő szolgáltatók kötelesek legalább egy fogyasztóvédelmi referens<sup>49</sup> foglalkoztatni minden olyan megyében és a fővárosban, ahol ügyfélszolgálattal rendelkeznek.<sup>50</sup>

A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.<sup>51</sup>

#### **4.7. Fogyasztóvédelmi rezsipont (Fgytv. külön rendelkezése)**

A fogyasztóvédelmi hatóság szervezetében fogyasztóvédelmi rezsipont működik. A fogyasztóvédelmi rezsipont feladata a villamosenergia-, stb. közszolgáltatást érintő területeken a fogyasztók tájékoztatása a vonatkozó jogszabályi előírásokról, a fogyasztók által kezdeményezhető hatósági eljárásokról, továbbá az igénybe vehető igényérvényesítési eszközökről.<sup>52</sup>

#### **4.8. Bíróságon kívüli vitarendezés/Békéltető Testülethez fordulás lehetősége**

Az Fgytv. szerint, a fogyasztó békéltető testülethez fordulhat, ha nem ért egyet panaszának szolgáltató általi elintézésével. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület megkísérli a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület.<sup>53</sup>

---

<sup>48</sup> Vhr. 28. § (3)–(5) bekezdések.

<sup>49</sup> Fgytv. által meghatározott szakképesítéssel rendelkező személy.

<sup>50</sup> Fgytv. 17/D. § (1) és (4) bekezdés.

<sup>51</sup> Fgytv. 17/D. § (2) bekezdés.

<sup>52</sup> Fgytv. 37/B. § (1) és (2) bekezdések.

<sup>53</sup> Fgytv. 18. § (1)–(2) bekezdések.

A békéltető testületi eljárástól függetlenül, a fogyasztó bírósághoz fordulhat panaszával.

#### **4.9. A szolgáltatás kikapcsolása**

A villamosenergia-kereskedő a lakossági fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kezdeményezheti az érintett elosztónál, ha annak VET-ben meghatározott feltételei fennállnak (60 napot meghaladó fizetési késedelem esetén). A villamosenergia-kereskedőnek a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer kell értesítenie. Az első értesítés írásban postai úton, vagy – a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén – elektronikus úton történhet. Az első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni a szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményekre is. A második értesítés írásban, tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történhet.<sup>54</sup>

A nem vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelés miatti kikapcsolás lehetőségét a VET további feltételekhez köti.

A VET előírja, hogy a lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor, pl. munkaszüneti napon, ünnepnapon, stb.<sup>55</sup>

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt lakossági fogyasztó rendezi valamennyi lejárt tartozását, és megfizeti a miniszteri rendeletben meghatározott külön díjakat, a villamosenergia-kereskedő 24 órán belül köteles kezdeményezni a lakossági fogyasztónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását és a hálózati engedélyes 24 órán belül köteles a szolgáltatást visszaállítani.<sup>56</sup> E kötelezettség megsértése esetén, a Vhr. által meghatározott mértékű kötbért kell fizetniük.<sup>57</sup>

A Vhr. szerint, a villamosenergia kikapcsolásának időtartama legfeljebb 30 nap. Amennyiben a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, a villamosenergia-kereskedő a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni.<sup>58</sup>

Az elosztó hálózati engedélyes a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint a hálózathoz való hozzáférést, a VET és a Vhr. által szigorúan meghatározott feltételek és az energia-kereskedő eljárására irányadó szabályok megtartása mellett, megtagadhatja. Lakossági fogyasztók esetében erre akkor kerülhet sor, ha szerződészegő vételezés történt, vagy a fogyasztó fizetési késedelembe esett.<sup>59</sup>

---

<sup>54</sup> VET 47. § (7) és (7a) bekezdések.

<sup>55</sup> VET 47. § (8) bekezdés.

<sup>56</sup> VET 47. § (9) és (10) bekezdések.

<sup>57</sup> Vhr. 22/C. §

<sup>58</sup> Vhr. 24. § (10) bekezdés.

<sup>59</sup> VET 36. § (2) bekezdés g) alpont.



#### **4.10. Mérőberendezések leolvasása, a fogyasztás elszámolása, fizetés gyakorisága**

A kereskedő és a felhasználó közötti elszámolás alapját a mérőberendezések leolvasása képezi.<sup>60</sup>

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók mérőberendezéseit a hálózati engedélyes utólag olvassa le a helyszínen, vagy a felhasználóval kötött megállapodás alapján, a felhasználó a mérőállást fényképen rögzíti és azt applikáció útján továbbítja. Az applikációval történő leolvasás sikertelensége esetén a hálózati engedélyes a helyszínen leolvassa a mérőberendezést.<sup>61</sup>

Az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult többi felhasználó távleolvasható mérőberendezéssel rendelkezik és napi elszámolás mellett, negyedóránkénti méréssel (ún. idősoros mérés) használja a villamosenergiát.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat fogyasztási szokásaik alapján kategóriákba, ún. profilokba sorolják (becsült éves fogyasztás) és fogyasztásuk elszámolása, annak havi számlázása a mérőberendezés leolvasásáig, e profil szerint történik.<sup>62</sup> A hálózati engedélyes a besorolást objektív módon, az elosztói szabályzatban és az üzletszabályzatában foglaltak szerint köteles végrehajtani.<sup>63</sup>

A profil elszámolású felhasználóval az adott időszakra vonatkozó mért fogyasztás és az ugyanezen időszakra a profil alapján előre megbecsült fogyasztás különbségét legalább éves gyakorisággal kell az üzletszabályzatban, valamint a szerződésekben meghatározottak szerint elszámolni.<sup>64</sup>

A mérőberendezések leolvasását profil alapú elszámolás esetén legalább éves gyakorisággal, kell biztosítani. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó kérésére a mérőberendezések leolvasását profil alapú elszámolás esetén a hálózati engedélyes negyedévente biztosítja.<sup>65</sup>

A hálózati engedélyesek kötelesek, a leolvasott mérési adatokat - természetes személy esetén az adatvédelmi törvény rendelkezései szerint - az érintett felhasználó részére külön díjfizetés nélkül hozzáférhetővé tenni.

A VET precízen meghatározza a hálózati engedélyes által történő mérő leolvasás menetét, az arról való előzetes tájékoztatás kötelezettségét, a leolvasás sikertelensége esetén követendő eljárást.<sup>66</sup>

Ha a felhasználó nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a hálózati engedélyest a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.<sup>67</sup>

---

<sup>60</sup> VET 3. § 43a. pont, 'leolvasás': a fogyasztásmérő-berendezés mérési adatainak a felhasználási helyen hálózati engedélyes által végzett leolvasása, az arra alkalmas fogyasztásmérő-berendezés mérési adatainak hálózati engedélyes általi távlehívása, valamint a fogyasztásmérő-berendezés mérési adatainak a felhasználó részére biztosított applikációval történő rögzítése;

<sup>61</sup> VET 40. § (1) és (4c) bekezdések.

<sup>62</sup> Lásd erről bővebben Grabner & Petróczy 2020.

<sup>63</sup> Vhr. 18. § (1) bekezdés.

<sup>64</sup> Vhr. 20. §

<sup>65</sup> VET 40. § (4) és (4a) bekezdések.

<sup>66</sup> VET 40. § (4b) bekezdés és Vhr. 20/A. § (1) bekezdés.

<sup>67</sup> Vhr. 20/A. § (2) bekezdés.

#### **4.11. A fogyasztási adatok, számlázás**

A hálózati engedélyes az általa leolvasott a villamosenergia-fogyasztásra vonatkozó számlázás alapjául szolgáló mérési adatokat – beleértve a fogyasztásmérő berendezés kezdő és záró mérőállását – továbbítja a villamosenergia-kereskedőnek.<sup>68</sup>

A villamosenergia-kereskedő a továbbított adatok alapján, a leolvasási gyakorisággal egyezően számolja el az értékesített villamosenergia-mennyiséget. A felhasználót tájékoztatni kell az adott elszámolási időszakra vonatkozóan a fogyasztásmérő által tárolt kezdő és záró mérőállásról.<sup>69</sup>

A hálózati engedélyes a rendszerhasználati díjakat tételesen is tartalmazó, részletes számlát állít ki a felhasználó részére. A villamosenergia-kereskedő külön számlát állít ki a felhasznált villamos-energiáról. Lehetőség van arra is, hogy a villamosenergia-kereskedő egy számlát állítson ki, amely tartalmazza a rendszerhasználati díjakat és a villamos áram díját.

Profilos elszámolású felhasználó részére a villamosenergia-kereskedő 11 darab havi (rész-) és 1 darab elszámoló számlát állít ki. A havi számlákon a felhasználó adott évre vonatkozó becsült fogyasztásának 1/12-ed része kerül kiszámlázásra. Az elszámoló számlán a tényleges fogyasztás éves díja és a havi számlákon már kiszámlázott díjak különbözete kerül elszámolásra.

Az elszámolás egyebekben csak akkor alapulhat becsült fogyasztáson vagy tüntethet fel átalányösszeget, ha a felhasználó az adott számlázási időszakra nem jelentette be a mérőberendezés állását, annak leolvasása megghiúsult, vagy a lakossági fogyasztó nem rendelkezik mérőberendezéssel.<sup>70</sup>

A számlákat papír alapon állítják ki, a felhasználó azonban díjmentesen kérheti elektronikus számla kiállítását.<sup>71</sup>

A számla tartalmi elemeit a VET meghatározza. A számla kinézete (képe), és a kötelező tartalom kívüli információk szolgáltatónként eltérőek lehetnek.

Az egyetemes szolgáltatók számára azonban külön törvény határozza meg azt, hogy a számlán a VET által meghatározott információkat hogyan kell megjeleníteni,<sup>72</sup> biztosítva egy egységes, érthető és átlátható számlaképet. A számla első oldalán kizárólag a legfontosabb és legalapvetőbb adatok kerülhetnek feltüntetésre. A szolgáltatónak a további oldalakon kell megjelenítenie a tételes elszámolást és az egyéb, számlával kapcsolatos információkat. A fogyasztók az új számlaképpel 2014 januártól találkozhattak először.

---

<sup>68</sup> VET 43. § (1) bekezdés.

<sup>69</sup> VET 44. §

<sup>70</sup> Vhr. 21/A. § (4) bekezdés.

<sup>71</sup> Vhr. 21/B. §

<sup>72</sup> Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény.

#### 4.12. Mérőberendezés és okosmérő felszerelése

A Vhr. előírása alapján, a hálózati engedélyes, ha egy épületen jelentős felújítást végeznek, és a felhasználó nem rendelkezik fogyasztásmérő-berendezéssel, a felújítást követően köteles gondoskodni fogyasztásmérő-berendezés felszereléséről.<sup>73</sup>

A VET előírja, hogy a hálózati engedélyes a Vhr. előírásaira is figyelemmel, új felhasználási helyen történő új csatlakozás esetén, az adott felhasználási helyen okosmérőt szerel fel.<sup>74</sup>

A Vhr. szerint nem kötelezhető okosmérő saját költségen történő felszerelésére a hálózati engedélyes pl. a profilos elszámolású felhasználó esetén. A fogyasztó kérheti az okosmérő felszerelését, de ennek költségeit viselnie kell.<sup>75</sup>

A Vhr., az uniós előírásokra figyelemmel,<sup>76</sup> előírja, hogy a Kormány a szükséges feltételek fennállása esetén, a Hivatal javaslata alapján dönt az okosmérők bevezetéséről. A javaslat benyújtásakor figyelembe kell venni annak költséghatékonyságát, a rendelkezésre álló műszaki megoldások fejlettségét és a nemzetközi tapasztalatokat. A Hivatal évente megvizsgálja az okosmérők általános bevezetésének lehetőségét.<sup>77</sup>

Magyarországon 6 villamosipari hálózati engedélyes és a Hivatal bevonásával 2011-ben indult egy pilot program a smart mérők bevezetésének megvizsgálására, műszaki, gazdaságossági, fogyasztói energiatakarékosság, stb. szempontjából.

Európában is egyedülálló módon – országos lefedettségű reprezentatív felmérés keretében vizsgálták, hogy mely fogyasztói csoportok milyen energiahatékonysági javulást tudnak realizálni, milyen aktívan alkalmazzák az új technológiát. A projekt keretében országos szinten mintegy 20 ezer smart mérőórát szereltek fel a fogyasztási és statisztikai adatok alapján kiválasztott fogyasztói körben.<sup>78</sup>

A projekt több problémára is rámutatott, pl. a magyar gyártók nem tudtak az uniós előírásoknak maradéktalanul megfelelő és szükséges mennyiségű okosmérőt gyártani, problémát jelentett a kétirányú kommunikáció (a mérő és szolgáltató között), amely informatikailag kiszolgáltatót helyzetet eredményezett, a fogyasztók áramfogyasztása utalt a fogyasztók szokásaira (érzékeny adatok, adatvédelmi problémák<sup>79</sup>), az okos mérők és a működésükhöz szükséges technológiai háttér kiépítése drága.

A magas költségek miatt, akkor éri meg széles körben bevezetni, ha ez országos szinten is jelentős megtakarítást eredményez, például a megspórolt energiát nem kell importból beszerezni.

Magyarországon az átlagos lakossági áramfogyasztás évi 3000 kWh körül alakul. (A németországi tapasztalatok szerint az okos mérés bevezetése 8000 kWh/év fogyasztás felett gazdaságos, az EU 27 országok átlagos fogyasztása 4000 kWh/év, Svédországban havi 9000 kWh.) A magyar átlagfogyasztási szint mellett, nem

<sup>73</sup> Vhr. 14. § (9) bekezdés.

<sup>74</sup> VET 45. § (1) bekezdés.

<sup>75</sup> Vhr. 16. § (3) bekezdés.

<sup>76</sup> Lásd erről részletesen: Fodor 2016, 217–239.

<sup>77</sup> Vhr. 14/A. §

<sup>78</sup> Mayer, 2012, 4–5.

<sup>79</sup> Lásd ehhez Szuchy 2019, 174–175.

gazdaságos az okosmérő felszerelése. Ráadásul, Magyarországon az egyetemes szolgáltatók által kínált energiárok, a hatósági árszabályozás miatt, alacsonyak.

A fogyasztók viselkedése sem változott mérvadóan, nem igyekeztek pl. a csúcsidőben történő fogyasztást elkerülni. Az okos mérőkhöz okos és energiatakarékos háztartási gépek is kellenének, ezek jelenléte még nem döntő a magyar háztartásokban.<sup>80</sup>

#### **4.13. Dinamikus/rugalmas árszabás**

A VET 2020. január elsejétől tartalmazza azt az előírást, hogy a villamosenergia-kereskedő a felhasználó részére legalább egy, több zónaidős és rugalmas árszabást is biztosít.<sup>81</sup> Ennek megfelelően a szolgáltatók, többféle árszabást kínálnak a fogyasztók számára is, pl. egyzónaidős, két zónaidős (nappali és olcsóbb éjszakai), stb.

#### **4.14. Kereskedőváltás**

A felhasználók szabadon válthatnak villamosenergia-kereskedőt. A váltás lebonyolítását az érintett hálózati engedélyesek térítésmentesen végzik, és azzal összefüggésben a felhasználónak díj nem számítható fel.<sup>82</sup>

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a nem határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződést 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó felmondási jogát időben korlátozó vagy kizáró szerződési kikötés semmis.<sup>83</sup>

A kereskedőváltás miatti felmondás a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.<sup>84</sup>

A korábbi villamosenergia-kereskedő kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit a VET és a Vhr. részletesen meghatározza, pl. az elszámolási kötelezettséget és annak határidejét, ami harmonizál az irányelv előírásaival.

#### **4.15. A tájékoztatás**

A hálózati engedélyes köteles a Hivatal által jóváhagyott üzletszabályzatot – a mindenkor hatályos, egységes szerkezetbe fogalt szöveggel – az ügyfélszolgálatán, illetve a honlapján a felhasználók részére hozzáférhetővé tenni.<sup>85</sup>

A felhasználót megilleti az a jog, hogy fogyasztási adataira vonatkozóan térítésmentesen tájékoztatást kapjon az őt ellátó egyetemes szolgáltatótól, villamosenergia-kereskedőtől.<sup>86</sup>

---

<sup>80</sup> Magyar Elektrotechnikai Egyesület 2020.

<sup>81</sup> VET 45. § (2) bekezdés.

<sup>82</sup> VET 47/B. § (1) bekezdés.

<sup>83</sup> VET 62. § (4) bekezdés.

<sup>84</sup> VET 47/B. § (2) bekezdés.

<sup>85</sup> VET 56/A. § (1) bekezdés.

<sup>86</sup> VET 56/A. § (2) bekezdés.

A felhasználókat tájékoztatni kell az előző naptári évben értékesített villamos energia előállításához felhasznált energiaforrások részarányáról és környezeti hatásairól.<sup>87</sup>

A Hivatal honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt a felhasználók részére a villamos energia hatékony felhasználására, az energiatakarékos eszközök használatával járó előnyökre vonatkozó ismeretekről, adatokról.

Az Európai Bizottság által létrehozott, a felhasználói jogokról tájékoztatást nyújtó energiafogyasztói ellenőrző listát a fogyasztóvédelmi hatóság<sup>88</sup> szükség szerint frissíti a Hivatallal és az engedélyesekkel együttműködve. Az energiafogyasztói ellenőrző listát a fogyasztóvédelmi hatóság megküldi a villamosenergia-kereskedőnek, aki azt honlapján és az ügyfélszolgálatán közzéteszi.<sup>89</sup>

A Vhr. alapján, az egyetemes szolgáltatásra jogosult fogyasztók részére a szolgáltató honlapján tájékoztató kalkulátort tesz közzé a fizetendő éves költségek kiszámításához.<sup>90</sup>

A tájékoztatási kötelezettség megsértése esetén, a lakossági fogyasztók a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatósághoz<sup>91</sup> fordulhatnak. Az eljárásban a lakossági fogyasztó Fttv. szerinti fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.<sup>92</sup>

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval kötött villamosenergia-vásárlási szerződésnek a VET-ben meghatározott tájékoztatást kell tartalmaznia.<sup>93</sup>

A villamosenergia-kereskedő köteles az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat, egyoldalú szerződés módosítási joga esetén, a módosításról és a felmondás lehetőségéről legalább 30 nappal a módosítást megelőzően tájékoztatni, azokat köteles az ügyfélszolgálati irodákban és a honlapján közzétenni.<sup>94</sup> A szolgáltató köteles az árváltozásokról<sup>95</sup> a szerződést érintő lényeges változásokról<sup>96</sup> és az ezekkel kapcsolatos felmondás jogáról a felhasználókat a VET szerint (honlapján és

---

<sup>87</sup> VET 56/A. § (3) bekezdés.

Megjegyezzük, hogy a hazai villamosenergia-termelés 60 százaléka ÜHG-semleges forrásból származik, hiszen a megújuló források 10 százalékos arányát a nukleáris termelés 50 százalékos súlya egészíti ki.

Nemzeti Energiastratégia 2030, kitekintéssel 2040-ig.

<sup>88</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés c) pontja alapján fogyasztóvédelmi hatósággént a miniszter (Innovációs és Technológiai Minisztérium) jár el.

<sup>89</sup> VET 56/A. § (5) bekezdés.

<sup>90</sup> Vhr. 27/A. §

<sup>91</sup> Fttv. 10. § (1) bekezdés alapján, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A (3) bekezdés szerint, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

<sup>92</sup> VET 57. § (1) bekezdés.

<sup>93</sup> VET 62. § (1) bekezdés.

<sup>94</sup> VET 62. § (2) bekezdés és 73. § (4) bekezdés.

<sup>95</sup> VET 62. § (3) bekezdés.

<sup>96</sup> VET 62. § (7) bekezdés.

ügyfélszolgálatán keresztül, az árváltozásról az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan<sup>97</sup> tájékoztatni.

Az Fgytv. 17/B. § (9) bekezdése további tájékoztatási kötelezettséget ír elő a közszolgáltatást végzők számára.

#### **4.16. A fogyasztói panasz**

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, jogszabályban és az engedélyesek üzletszabályzatában foglalt rendelkezések, lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság<sup>98</sup> jár el. A VET szerinti lakossági fogyasztó akkor is fogyasztónak minősül, ha nem természetes személy.<sup>99</sup>

A fogyasztóvédelmi hatóság az Fgytv.-ben meghatározott jogkövetkezményeken kívül, a VET-ben meghatározott további jogkövetkezményeket is alkalmazhatja, pl. a felhasználót illető visszatérítés megfizetésére való kötelezés, az üzletszabályzatában foglaltak betartására kötelezés, stb.<sup>100</sup>

A fogyasztó a fogyasztóvédelmi hatósági eljárását megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - az engedélyeshez fordulni.<sup>101</sup>

#### **4.17. A szerződésekre és üzletszabályzatokra vonatkozó előírások**

Mind a hálózathasználati szerződést, mind a villamosenergia vásárlási szerződést írásban kell megkötni.<sup>102</sup>

A VET a hibás teljesítés körében a Ptk.-hoz képest szigorúbb előírást tartalmaz, a szavatossági igények körében a hálózati engedélyest terheli annak bizonyítása, hogy az előírt minőségű és biztonságos energia ellátás érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható volt.<sup>103</sup>

A hálózati engedélyes a hálózathasználati szerződés lényeges tartalmi elemeinek meghatározása során nem alkalmazhat megkülönböztető szerződéses feltételeket aszerint, hogy a felhasználó melyik villamosenergia-kereskedőtől vásárolja a villamos energiát.<sup>104</sup>

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal kötendő szerződések minimális tartalmát a VET meghatározza.

---

<sup>97</sup> VET 145. § (7) bekezdés.

<sup>98</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 3. § (4) bekezdés h) pont alapján fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el.

<sup>99</sup> VET 57. § (1) bekezdés.

<sup>100</sup> VET 57. § (4) bekezdés.

<sup>101</sup> VET 57. § (7) bekezdés.

<sup>102</sup> VET 58. § (1) bekezdés, és 61. § (1) bekezdés.

<sup>103</sup> VET 58. § (2) bekezdés.

<sup>104</sup> VET 60. § (1) bekezdés.

Ha az üzletszabályzat biztosítja a szerződés egyoldalú módosításának jogát,<sup>105</sup> a szerződéseket csak a VET által meghatározott esetekben és a Hivatal előzetes hozzájárulását követően lehet egyoldalúan módosítani, annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal a felhasználókat jelen törvényben foglaltak szerint kell értesíteni, a felhasználókat megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.<sup>106</sup> A felhasználó jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 30 napon belül a szerződést felmondani.<sup>107</sup>

Az elosztó hálózati engedélyes és a villamosenergia-kereskedő köteles üzletszabályzatot kidolgozni és azt honlapján közzétenni.<sup>108</sup> A VET az üzletszabályzat minimum tartalmi elemeit meghatározza. A lakossági fogyasztókat ellátó engedélyes üzletszabályzatát - a fogyasztóvédelmi hatóság<sup>109</sup> előzetes véleménye alapján – a Hivatal hagyja jóvá.<sup>110</sup>

#### **4.18. A védendő fogyasztókra vonatkozó különös rendelkezések**

Védendő fogyasztó a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszámban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a villamosenergia-ellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt.

A védendő fogyasztók a védelemre jogosító, külön jogszámban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló<sup>111</sup> vagy fogyatékkal élő fogyasztóként<sup>112</sup> részesülhetnek a villamosenergia-kereskedő és az elosztó hálózati engedélyesek részéről a VET és a Vhr.<sup>113</sup> által kedvezményekben.<sup>114</sup>

---

<sup>105</sup> VET 73. § (1) bekezdés.

<sup>106</sup> VET 73. § (2) és (4) bekezdések.

<sup>107</sup> VET 73. § (5) bekezdés.

<sup>108</sup> VET 72. § (1) bekezdés.

<sup>109</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés c) pontja alapján fogyasztóvédelmi hatóságként a miniszter (Innovációs és Technológiai Minisztérium) jár el.

<sup>110</sup> VET 72. § (3) bekezdés.

<sup>111</sup> A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illetik meg: (a) részletfizetéshez, fizetési haladékhöz, (b) előre fizető mérőhöz való jog. A szociálisan rászoruló fogyasztók körét, igazolásának módját, valamint a részletfizetés, fizetési haladék, az előre fizető mérőhöz jutás, az előre fizető mérő felszerelésének kötelező felajánlása, illetve az egyéb kedvezmények igénybevételének feltételeit a Kormány rendeletben határozza meg.

<sup>112</sup> Fogyatékkal élő fogyasztó: a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása.

A fogyatékkal élő fogyasztókat különösen a méréssel, leolvasással, számlázással, díjfizetési módokkal kapcsolatosan igényeiknek megfelelő, különleges bánásmódban kell részesíteni. Az olyan jellegű fogyatékkal élő fogyasztókat, akiknek az egészségét vagy az életét veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása, fizetési késedelem vagy nemfizetés esetén nem lehet kikapcsolni.

<sup>113</sup> Vhr. 30-37. §§

<sup>114</sup> VET 64. §

A VET alapján ilyen kedvezmények pl. (a) felmondási korlátozás;<sup>115</sup> (b) részletfizetés, fizetési haladék; (c) előre fizető mérőhöz való jog.<sup>116</sup>

A fogyatékkal élő fogyasztókat különösen a méréssel, leolvasással, számlázással, díjfizetési módokkal kapcsolatosan igényeiknek megfelelő, különleges bánásmódban kell részesíteni. Az olyan jellegű fogyatékkal élő fogyasztókat, akiknek az egészségét vagy az életét veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása, fizetési késedelem vagy nemfizetés esetén nem lehet kikapcsolni.<sup>117</sup>

A védendő fogyasztói körbe tartozás igazolására a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv igazolást ad ki. A fogyasztó ennek alapján kéri a szolgáltatótól nyilvántartásba vételét.<sup>118</sup>

## **5. Összefoglalás**

A villamos energia szolgáltatását érintő fogyasztóvédelmi rendelkezéseket Magyarországon több jogszabály tartalmazza.

Az uniós fogyasztóvédelmi rendelkezéseket és a magyar szabályozást áttekintve megállapítható, hogy a magyar szabályozás megfelel az uniós előírásoknak, sőt egyes helyeken, szigorúbb is annál, pl. általános szerződési feltételekkel (üzletszabályzat) kapcsolatos előírások, a fogyasztók tájékoztatása, szerződés módosítás.

A magyar szabályozás egyelőre nem tartalmaz előírást a versenypiaci ajánlatok megismerésének és azok összehasonlításának segítségét szolgáló ún. összehasonlító eszköz készítésére. A magyar villamosenergiapiacra a fogyasztók az árszabályozás miatt, az egyetemes szolgáltatással járnak a legjobban. A szolgáltatók honlapjai saját áraikat illetően biztosítanak tájékoztatást és összehasonlítást.

A VET bár bevezette az okosmérő fogalmát, meghatározott esetekben elő is írja annak felszerelését, mégis, széleskörű bevezetése egyelőre elmarad, mert az nem gazdaságos.

---

<sup>115</sup> VET 59. § (3) bekezdés b) pont.

<sup>116</sup> VET 64. § (2) bekezdés.

<sup>117</sup> VET 64. § (4) bekezdés.

<sup>118</sup> VET 65. § (2) és (4) bekezdések.



### Irodalomjegyzék

1. Bányai O & Fodor L (2014) Az energiahatékonysági irányelv főbb rendelkezései környezetvédelmi szempontból, *Pro Futuro*, (2), pp. 63–87., [http://profuturo.lib.unideb.hu:8080/index.php?oldal=cikkadatok&folyoirat\\_szam=7&cikk\\_id=929](http://profuturo.lib.unideb.hu:8080/index.php?oldal=cikkadatok&folyoirat_szam=7&cikk_id=929)
2. Fodor L (2016) Az okos mérés előírásai a villamosenergia-szektorban, *Iustum Aequum Salutare*, PPKE (1), pp. 217–239., <http://real.mtak.hu/39812/1/24.pdf>
3. Hegedűs K (2018) *Földgázfüggőség, levegőtisztaság és energiaszegénység Magyarország példáján keresztül*, PhD értekezés, Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest, pp. 30–31., [http://phd.lib.uni-corvinus.hu/1056/1/Hegedus\\_Krisztina\\_dhu.pdf](http://phd.lib.uni-corvinus.hu/1056/1/Hegedus_Krisztina_dhu.pdf)
4. Mayer Gy (2012) Megkezdődött az okos mérés bevezetése Magyarországon, *Villanyász*, (1), pp. 4–5., [http://www.energetikaikiado.hu/images/gal/villanyasz/2012\\_1.pdf](http://www.energetikaikiado.hu/images/gal/villanyasz/2012_1.pdf)
5. Szabó-Tóth K (2013) Az energiaszegénység problémája az Európai Unióban illetve Magyarországon, *Szellem és Tudomány*, Miskolci Egyetem, Alkalmazott Társadalomtudományok Intézet, (1), p. 63., [https://matarka.hu/koz/ISSN\\_2062-204X/4\\_evf\\_1\\_sz\\_2013/ISSN\\_2062-204X\\_4\\_evf\\_1\\_sz\\_2013\\_063-087.pdf](https://matarka.hu/koz/ISSN_2062-204X/4_evf_1_sz_2013/ISSN_2062-204X_4_evf_1_sz_2013_063-087.pdf)
6. Szuchy R (2017) *A villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályok fejlődése és jövője*, Patrocínium Kiadó, Budapest.
7. Szuchy R (2018) A magyar energiaszabályozás kezdetei, különös tekintettel a villamosenergia-piacra, *Polgári Szemle*, 14(4–6), pp. 79–87.
8. Szuchy R (2019) Az intelligens hálózatok jövője, in: Szuchy R. szerk., *Energiajog évkönyv 2017-2018*, Wolters Kluwer, Budapest.
9. Fellegi D & Fülöp O (2012) *Szegénység vagy energiaszegénység? Az energiaszegénység definiálása Európában és Magyarországon*, [https://www.energiaklub.hu/files/study/energiaklub\\_szegenyseg\\_vagy\\_energiaszegenyseg.pdf](https://www.energiaklub.hu/files/study/energiaklub_szegenyseg_vagy_energiaszegenyseg.pdf) [2020.05.05.]
10. Grabner P & Petróczy L (2020) *Mit kell tudni a profil elszámolásról?*, <http://www.electromuller.hu/fajlok/hirek/17.pdf> [05.05.2020]
11. ACER Market Monitoring Report (2018) *Consumer Empowerment Volume*, [https://www.acer.europa.eu/Official\\_documents/Acts\\_of\\_the\\_Agency/Publication/ACER%20Market%20Monitoring%20Report%202018%20-%20Consumer%20Protection%20and%20Empowerment%20Volume.pdf](https://www.acer.europa.eu/Official_documents/Acts_of_the_Agency/Publication/ACER%20Market%20Monitoring%20Report%202018%20-%20Consumer%20Protection%20and%20Empowerment%20Volume.pdf) [2019.10.30.]
12. Magyarország Nemzeti Energia-és Klímaterve (2018), [https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/hungary\\_draftnecp.pdf](https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/hungary_draftnecp.pdf) [2020.05.05.]
13. Magyar Elektrotechnikai Egyesület (2020) Okos mérés szakmai konzultáció – beszámoló, <http://www.mee.hu/cikk/206> [05.05.2020]
14. Nemzeti Energiastratégia 2030, kitekintéssel 2040-ig, <https://www.banyasz.hu/images/klimapolitika/Nemzeti%20Energiastrategia%202030-melléklet.pdf> [2020.05.05.]