

FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGI HATÁSKÖRÖK A VILLAMOSENERGIA- ÉS A FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÁSOK TERÉN NEMZETKÖZI ÖSSZEHASONLÍTÁSBAN *

Szentirmai Melinda¹

A cikk bemutatja a villamosenergia- és a földgázzolgáltatással kapcsolatos fogyasztói panaszok kivizsgálására hatáskörrel rendelkező hatóságokat és azok hatáskörének jogszabályi hátterét. Megismerhetjük, hogy milyen jellegű panasszal melyik hatósághoz fordulhat a fogyasztó. A cikk rámutat arra, hogy a panasz közjogi értelemben a fogyasztó által a hatósághoz intézett kérelem. Bemutatja a hatósághoz benyújtott panasz által indukált, kérelemre induló hatósági eljárás azon jellemzőit, amelyek alapján a hatósági panaszkezelés a fogyasztó számára gyors és előnyös megoldást jelenthet. A cikk három olyan uniós tagállam energetikai panaszkezelési rendszerét is részletezi, amelyek energetikai panaszkezelésének módszere eltér a magyar modelltől.

1. Bevezetés

A villamosenergia- és a földgázzolgáltatás olyan közüzemi szolgáltatás, amelyet fogyasztók tömegei napi szinten vesznek igénybe. A felhasználási helyen a fogyasztók elkerülhetetlenül kapcsolatba kerülnek a közüzemi szolgáltatókkal, szerződés jön létre köztük.

A közüzemi szolgáltatások körében – csak úgy, mint a többi szolgáltatás esetében – az igénybe vett szolgáltatásért a fogyasztó a szolgáltatás ellenértékének megfizetésével tartozik. A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban jellemző események a fogyasztó életében a szerződéskötés, szerződés felmondása és megszüntetése, kereskedőváltás, felhasználóváltás, elszámolási események, ki- és bekapcsolás, csatlakozás.

Magyarországon – a KSH 2019. évi adatai alapján - nagyságrendileg öt millió² háztartás található. A háztartások többféle közszolgáltatási szerződéssel is rendelkezhetnek, így könnyen kiszámítható, hogy hozzávetőlegesen több milliós szerződésállományról beszélünk. A MEKH³ 2019. évi Fogyasztói Státuszjelentésének adatai alapján a hazai engedélyesek 5,7 millió villamosenergia-, illetve 3,5 millió földgázfelhasználót láttak el. A felhasználók

* DOI 10.21867/KjK/2021.1.1.

¹Dr. Szentirmai Melinda, MEKH fogyasztóvédelmi főosztályvezető-helyettes

² http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zhc060a.html (letöltés dátuma: 2021. március 25.)

³ Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.

számosságából adódóan a szolgáltatóknak jelentősebb mértékű reklamáció kezelésére is fel kell készülniük. Mindez számokban azt jelenti, hogy a villamos energia és földgáz elosztói engedélyesek és egyetemes szolgáltatók együttesen⁴ 2019. évben mintegy 75 ezer, ügyfelektől származó megkeresést kezeltek.

Köznyelvi értelemben a panasz egy olyan beadvány, amelyben a panaszos – a fogyasztó, a sérelmet szenvedett fél – előadja a szolgáltatással szemben felmerült problémáját, továbbá kéri sérelmének orvoslását. A panasz elengedhetetlen eleme a szolgáltatással kapcsolatban felmerült probléma rendezésére irányuló kérés, felszólítás.

Magyarországon a fogyasztói jogviták rendezése több fórumon is lehetséges. A fogyasztói vitarendezés – amennyiben a fogyasztó és a szolgáltató egymás között nem tudja a felmerült problémát mindkét fél számára megnyugtatóan megoldani – történhet bírói úton, békéltető testület útján, hatósági úton, vagy mediáció igénybevételével. A fogyasztó bármelyik panaszkezelési fórumot választhatja, hiszen ezek az eljárások nem helyettesítik egymást, sokkal inkább egymást kiegészítő jelleggel bírnak.

Jelen cikk megírásának célja az energetikai fogyasztói panaszok valamely hatóság általi kivizsgálási lehetőségeinek bemutatása, annak rendszerezése és ismertetése, hogy a fogyasztó a villamosenergia- és földgázszolgáltatások igénybevételének során felmerült panaszaival mely hatóságokhoz fordulhat. Mielőtt a villamosenergia- és a földgázszolgáltatással kapcsolatos panaszok kivizsgálására hatáskörrel rendelkező, hazánkban működő hatóságok részletesen bemutatásra kerülnek, nézzük meg néhány európai uniós ország panaszkezelési gyakorlatát.

2. Példák az energetikai panaszok rendezésére az Európai Unióban

Az Európai Unió 27 tagországából 10 országban (Bulgária, Ciprus, Málta, Írország, Olaszország, Litvánia, Málta, Románia, Szlovákia, Szlovénia) a fogyasztói viták rendezésére alkalmas – vagyis panaszkezelésre felhatalmazással bíró – fórum a szabályozó hatóság keretein belül működik. Magyarországon a panaszkezelési hatáskör a szabályozó és a fogyasztóvédelmi hatóság között oszlik meg. A többi országban ezt a hatáskört vagy fogyasztóvédelmi ombudsman, vagy a verseny hivatal, illetve a fogyasztóvédelmi vagy a piacfelügyeleti hatóság gyakorolja. Megállapítható, hogy a tagállamokban legáltalánosabb megoldásként a szabályozó hatóság rendelkezik hatáskörrel a fogyasztói viták rendezésére.

Az alábbiakban bemutatott három ország úgy került kiválasztásra, hogy megismerhessük az Európai Unióban a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos

⁴ A MEKH Ügyfélkapcsolati Szolgáltatásminőség adatszolgáltatása alapján.

panaszok kezelésére alkalmazott olyan – hatósági eljáráson túli – modelleket is, amelyek nem feltétlenül és kizárólagosan hatósági eljárás keretein belül valósítják meg a fogyasztói kifogások kivizsgálását, vagy a hatósági eljárás keretein belül eljárési rendjük eltér a magyar modelltől.

Belgium⁵

Belgiumban a La Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) – mint önálló szabályozó szerv – látja el a földgáz- és villamosenergia-piac szabályozásával kapcsolatos feladatokat. A fogyasztók panaszaikkal a CREG-től elkülönült szervezethez, a Service de Médiation de l'Énergie-hez (SME) fordulhatnak. Az SME önálló jogi személy, az energiaszolgáltatóktól függetlenül működő szervezet.

Az SME feladata a földgáz- és villamosenergia-piac működésével kapcsolatos panaszok és kérelmek kezelése. A vita rendezésének érdekében a felhasználó és a panasszal érintett szolgáltató között egyeztető tárgyalást tarthat.

Az SME olyan bíróságon kívüli vitarendező fórum, ahová akkor fordulhat a felhasználó, ha a vitáját előzetesen nem sikerült rendeznie az energiaszolgáltatójával, vagy nincs megelégedve a szolgáltató panaszkezelésével. A panasz akkor tárgyalható, ha a panaszos igazolja, hogy előzetesen az energiaszolgáltatóhoz fordult ügyének rendezése érdekében, azonosítja magát és közli címét. Az SME kizárólag írásbeli panaszokat fogad. Hatásköre a panaszok széles körére kiterjed, így a szerződéssel, számlázással, csatlakozással, az energiaszolgáltatás igénybevételével kapcsolatban lehet hozzá fordulni. A panasz tárgyalása akkor utasítható vissza, ha az energiaszolgáltató általi panasz kivizsgálását követően egy év már eltelt, vagy ha a panasz sértő, bántó vagy súlyosan veszélyezteti az SME hatékony működését. Az SME mediációs eljárása után mindig van lehetőség utólagos jogorvoslatra.

Az SME elemezi és értékeli a panaszokat és fogyasztói kérdéseket, válaszol rájuk, illetve ismerteti azokat az érintett szolgáltatókkal. Szükség esetén a fogyasztó és a szolgáltató között mediál, vagyis tárgyalást tart, amelynek során igyekszik elősegíteni azt, hogy mindkét fél számára elfogadható megoldást találjanak. Abban az esetben, ha a fogyasztó és a szolgáltató között létrejött egyezség nem kerül végrehajtásra, az SME ajánlást fogalmazhat meg az energiaszolgáltató részére.

⁵<https://www.creg.be/fr>,

<https://www.mediateurenergie.be/fr/presentation>,

<https://www.mediateurenergie.be/fr/exemples> (letöltés dátuma: 2021. március 25.)

Írország⁶

Írország független energia- és vízügyi szabályozó hatósága a Commission for Regulation of Utilities (CRU). A CRU küldetése a közérdek védelme a vízszolgáltatás, az energiaszolgáltatás és az ellátásbiztonság területén, ezen belül pedig egyik kiemelt feladata a fogyasztóvédelem.

Az energia- és vízszolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszokkal a CRU fogyasztóvédelmi csoportja foglalkozik, amely a kereskedővel vagy a hálózati engedéllyel szemben felmerülő panaszok ügyében ingyenes vitarendezést biztosít a fogyasztók részére. A CRU-hoz lehet fordulni akkor, ha számlázási, csatlakozási, vagy bármilyen más probléma merül fel a földgáz- és villamosenergia-szolgáltatásban. A fogyasztónak először szolgáltatójától kell kérnie a panasz rendezését. A fogyasztó akkor fordulhat a CRU-hoz, ha panaszát az érintett szolgáltató nem rendezte, vagy nem elégedett a szolgáltató intézkedésével. A CRU ebben az esetben megvizsgálja a panaszt és döntést hoz, amely kötelező erejű a szolgáltató számára.

A CRU-hoz a panaszt írásban kell benyújtani a hatóság formanyomtatványán. Miután a CRU megkapja a panaszt, először ellenőrzi, hogy a fogyasztó közvetlenül fordult-e már a szolgáltatóhoz, egyúttal felszólítja a szolgáltatót, hogy számoljon be az ügyben lefolytatott panaszkezelési eljárásáról és annak eredményéről. A CRU a szolgáltató választát továbbítja a felhasználónak, hogy a felhasználó is kifejtse véleményét. A CRU a szolgáltató és a fogyasztó álláspontjának ismeretében megvizsgálja a panaszt és elkészíti a döntési javaslatát. A döntési javaslatot megküldi a feleknek, akik a folyamat ezen szakaszában tehetik meg utolsó észrevételeiket. A CRU az észrevételek figyelembevételével hoz döntést, amely kötelező a résztvevők számára, nem fellebbezhető.

Franciaország⁷

A Le médiateur national de l' énergie (LMNE) független állami hatóság, amelynek küldetése az energiaszektor vállalatai és a fogyasztók közötti viták rendezésének keretében a mindkét fél számára elfogadható megoldást elősegítő javaslattétel, és tájékoztatás nyújtása.

A fórum ombudsmani rendszerben működik, ahová a fogyasztók olyan panaszaikkal fordulhatnak, amelyeket már előzetesen megpróbáltak rendezni a

⁶ <https://www.cru.ie/home/complaint-form/energy/> (letöltés dátuma: 2021. március 25.)

<https://www.cru.ie/home/complaint-form/energy/log-complaint-cru/> (letöltés dátuma: 2021. március 25.)

⁷ <https://www.energie-mediateur.fr/en/home/> (letöltés dátuma: 2021. március 30.)

szolgáltatóval és azóta még nem telt el egy év. További feltétel, hogy a panasz tárgyában más hatóság előtt nem folyik vizsgálat vagy bírósági eljárás.

Az LMNE a hozzá benyújtott panasz tárgyalhatóságáról 48 órán belül dönt. Amennyiben a panaszt befogadja, akkor az eljárás menetéről és részleteiről írásban értesíti a panaszost. A panasz az eljárás folyamán bármikor visszavonható.

A békéltetési folyamat során a szolgáltató nyilatkozik a mediátor részére az ügyben kialakított álláspontjáról, ismerteti a tényeket, a fogyasztási történetet, a fogyasztó és a szolgáltató közötti levelezést, az egyéb adatokat. A mediátor megvizsgálja a benyújtott dokumentumokat, és három héten belül további kiegészítéseket kérhet. Ezt követően megteszi javaslatát, amelyet ha a felek elfogadnak, akkor egyezség jön létre közöttük. Ha a felek nem fogadják el a javaslatot, akkor a mediátor ajánlást fogalmaz meg az ügyben. Az ajánlás végrehajtása nem kikényszeríthető, de ha a szolgáltató az ajánlást egy hónapon belül végrehajtja, akkor erről a mediátort értesítenie kell. A mediátor felszólítja a panaszost, hogy nyilatkozzon arról, hogy elfogadja-e az ajánlást, amennyiben egy hónapon belül nem érkezik válasz, akkor a mediátor úgy tekinti, hogy az ajánlást a panaszos elfogadta. Ha a panaszos nem fogadja el az ajánlást, akkor tájékoztatást kap a lehetséges jogi eljárásokról.

3. Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóságok Magyarországon

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) szerint hatóság az a szerv, szervezet vagy személy, amelyet (akit) törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben önkormányzati rendelet hatósági hatáskör gyakorlására jogosít fel vagy jogszabály hatósági hatáskör gyakorlására jelöl ki. A hatóságtól a hatáskörébe tartozó ügy nem vonható el.⁸ A hatóság a hatáskörébe tartozó ügyben az illetékességi területén, vagy kijelölés alapján köteles eljárni.⁹ A közműszolgáltatásokkal kapcsolatos panaszügyekben a következő hatóságok rendelkeznek hatáskörrel.

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet határozza meg azokat a hatóságokat, amelyeket¹⁰ a Kormány fogyasztóvédelmi hatóságként jelölt ki. Így a közműszolgáltatások szempontjából fogyasztóvédelmi hatóságnak minősülnek a fővárosi és megyei kormányhivatalok, az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság, a Pest Megyei Kormányhivatal.

⁸ 2016. évi CL. törvény 9. §

⁹ 2016. évi CL. törvény 15. §

¹⁰ 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1. §

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2013. évi XXII. törvény határozza meg a MEKH feladatait.¹¹ A MEKH látja el azokat a feladatokat, amelyeket törvény vagy törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabály a hatáskörébe utal, így a Hivatal látja el – többek között – a földgázellátásról szóló törvény,¹² a villamos energiáról szóló törvény¹³ hatálya alá tartozó szervezetek, személyek ezen jogszabályok szerinti tevékenységének felügyeletét. Ennek alapján a MEKH a hatáskörébe tartozó közműszolgáltatással kapcsolatos panaszok esetében eljárhat.

Az egyes ágazati jogszabályok rendelkezéseit kell megvizsgálni annak megállapítása érdekében, hogy a fogyasztó milyen témában melyik hatósághoz fordulhat.

4. Kérelemre induló eljárások

A hatósági ügy¹⁴ olyan ügy, amelynek intézése során a hatóság döntésével az ügyfél jogát vagy kötelezettségét állapítja meg, vagy eldönti a jogvitáját, megállapítja jogsértését, vagy tény, állapot, adatot igazol vagy nyilvántartást vezet, illetve az ezeket érintő döntését érvényesíti. Az Ákr. alapján tehát a hatóság a hatósági ügyben döntést hoz, amelyet az általa lefolytatott eljárás eredményeként hoz meg. Az Ákr. alapvetően két eljárástípust különböztet meg egymástól: a kérelemre induló eljárást¹⁵ és a hivatalbóli eljárást.¹⁶

A hatóság saját hatáskörében dönt a hivatalbóli eljárás megindításáról, alkalmazása fogyasztói kérelemben foglaltak kivizsgálására nem jellemző. Erre tekintettel részletes bemutatására jelen cikk keretei között nem kerül sor.

A kérelemre induló eljárások során a hatóság a hatáskörébe tartozó eljárást az ügyfél kérelmére indítja meg. A kérelem az ügyfél olyan nyilatkozata, amellyel hatósági eljárás lefolytatását, illetve a hatóság döntését kéri jogának vagy jogos érdekének érvényesítése érdekében.¹⁶

Fogyasztóvédelmi ügyekben a panaszos (ügyfél) panasszal (kérelemmel) fordul a hatósághoz, amelyben kéri a hatóságot, hogy panaszának tárgyában folytasson le hatósági eljárást és hozzon döntést. A fogyasztó panasza tehát közjogi értelemben kérelemnek minősül. A hatóság akkor járhat el a panaszügyben, ha a panasz tárgya a hatáskörébe tartozik, és lehetősége van a sérelmezett tény vagy magatartás felülvizsgálatára, ellenőrzésre.

¹¹ 2013. évi XXII. törvény 3. §

¹² A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény

¹³ A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény

¹⁴ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 7. §

¹⁵ 2016. évi CL. törvény 35. §

¹⁶ 2016. évi CL. törvény 103. §

Ha a panasz nem tartozik egyetlen hatóság hatáskörébe sem, akkor annak rendezése bírói úton lehetséges. A hatóság nem dönthet a nem a hatáskörébe tartozó ügyben annak ellenére sem, ha esetleg a panasz kivizsgálása során feltárta a problémát. Ebben az esetben köteles a panaszt átadni¹⁷ a hatáskörrel rendelkező hatósághoz, vagy ha nincs olyan hatóság, amelyhez a panasz áttehető lenne, akkor az eljárást – hatáskörének hiányában – meg kell szüntetnie.

Az energiaszolgáltatásokat érintő panaszok vizsgálatakor a fogyasztóvédelmi hatóságok azt vizsgálják meg, hogy az adott panaszügyben a panaszos által kifogásolt szolgáltatói magatartás megfelelt-e az ágazati jogszabályokban, illetve az azokon alapuló üzletszabályzatokban foglaltaknak. Tehát a panaszok hatósági felülvizsgálata a jogszabályok keretei között kötött, hiszen a hatóságnak az ügyet lezáró érdemi döntésében arról kell döntenie, hogy az energiaszolgáltató a fogyasztóval szembeni eljárása során megsértette-e valamely – a hatóság hatáskörébe tartozó – jogszabályi (vagy üzletszabályzati) rendelkezést.

4.1.A panaszok kivizsgálásának hatásköri szabályai a villamos energiáról és a földgázellátásról szóló törvények alapján

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET) szerint a fogyasztóvédelmi hatóság és a MEKH jogosult a villamos energia igénybevételével kapcsolatban felmerült panaszok kivizsgálására.

A VET¹⁸ előírásai szerint 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 jár el. A VET meghatározza azt is, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni. Továbbá a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult a kérelemre indult eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) alapján.

A MEKH a felhasználók védelmével kapcsolatos feladatai körében ellenőrzi a csatlakozással, a hálózathoz való hozzáféréssel, illetve a rendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állásával kapcsolatos felhasználói igények hálózati engedélyes általi kielégítését, ellenőrzi a felhasználók által a közcélú hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását,

¹⁷ 2016. évi CL. törvény 17. §

¹⁸ 2007. évi LXXXVI. törvény 57. § és 159. § (5) bekezdés.

illetve bírságot szab ki. Továbbá dönt az engedélyesekkel szemben felmerülő szerződés nélküli vételezéssel, a szabálytalan vételezéssel, valamint ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatos panaszok ügyében.

A nem lakossági felhasználók panaszai kapcsán eljár 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 megsértése esetén. Ha a lakossági fogyasztók panasza 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 vonatkozik, és azok kapcsolatosak a szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel, akkor ezen panaszok esetében is a MEKH jogosult eljárni.

2021. január 1-jén lépett hatályba az a rendelkezés, amely alapján az energiaközösség tagjának az energiaközösséggel szemben felmerült, a VET-ben, valamint a VET végrehajtására kiadott rendeletekben és szabályzatokban foglalt rendelkezések megsértésével kapcsolatos panaszai ügyében lakossági felhasználó esetén a fogyasztóvédelmi hatóság, a lakossági felhasználónak nem minősülő személy esetén pedig a MEKH jár el.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény¹⁹ (a továbbiakban: GET) a VET-hez hasonlóan szabályozza a panaszkezelési hatásköröket. Különbőség a két törvény szabályozása között az ágazati specifikációból adódik: a VET a magánvezetékre vonatkozó panaszokat szabályozza a fentiek szerint, a GET előírásai alapján pedig a MEKH dönt a rendszerüzemeltetővel, illetve a telephelyi engedéllyessel szemben felmerülő, csatlakozással vagy az együttműködő földgázrendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állásának kérdésével kapcsolatos felhasználói panaszok ügyében, továbbá ellenőrzi a felhasználói igények kielégítését és a felhasználók által a hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását. További különbség, hogy az energiaközösségre vonatkozó szabályok csak a VET-ben találhatóak.

A villamosenergia- és a földgázszolgáltatás vonatkozásában a fentebb tárgyalt szabályok alapján a fogyasztónak először azt kell eldöntenie, hogy lakossági vagy nem lakossági felhasználónak minősül, majd panaszának tárgyát kell meghatároznia. A fentiekben részletezett hatáskörök alapján a lenti

¹⁹ 2008. évi XL. törvény 64. § és 127. §

táblázatok mutatják be, hogy mely panaszokkal melyik hatósághoz fordulhat a fogyasztó.

1. táblázat

A MEKH és a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköri megosztása

Panasz tárgya	Lakossági fogyasztó	Nem lakossági fogyasztó
a) elszámolással, számlázással, díjfizetéssel, méréssel, valamint a fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztéssel, vagy kikapcsolással, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolásával kapcsolatos panasz	fogyasztóvédelmi hatóság	MEKH
b) ha az a) pontban feltüntetett panasztípus szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatos	MEKH	
c) szerződés nélküli vételezés, szabálytalan vételezés és ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatos panasz	MEKH	

Forrás: a szerző saját szerkesztése

2. táblázat

A leggyakrabban előforduló panaszok hatósági hatáskör szerinti felosztása

MEKH	Fogyasztóvédelmi hatóság
szerződéskötés, felhasználóváltás	lakossági felhasználónál történő hibás mérés
szerződésszegések (szabálytalan vételezés, szerződés nélküli vételezés)	lakossági számlázás, elszámolás, mérés
műszaki, csatlakozási kérdések	lakossági felhasználó számlatartozás miatti ki- és visszakapcsolása
feszültségpanasz, gázminőség	számlakép előírások betartása
kereskedőváltás	társasházi számlázás, elszámolás, mérés
a védendő fogyasztók kezelése	
nem lakossági számlázás, mérés, kikapcsolás	

Forrás: MEKH hatásköri jegyzék

4.2. A villamosenergia- és a földgázszolgáltatással összefüggő műszaki panaszok kivizsgálására hatáskörrel rendelkező hatóság

A Budapest Főváros Kormányhivatalának egyes ipari és kereskedelmi ügyekben eljáró hatóságként történő kijelöléséről, valamint a területi mérésügyi és műszaki biztonsági hatóságokról szóló 365/2016. (XI. 29.) Korm. rendelet jelöli ki²⁰ a műszaki biztonsági hatóságot. A kormányrendeletben foglaltak szerint műszaki biztonsági feladatkörben jár el a fővárosi és megyei kormányhivatal. Hatáskörük kiterjed a VET szerint a hálózati csatlakozással összefüggő tervek kivitelezésre való alkalmasságának elbírálására, továbbá ellátják a GET szerint a fogyasztói vezeték üzembe helyezésének földgázelosztó általi, a VET szerint a hálózati csatlakozás üzembe helyezésének hálózati engedélyes általi üzembe helyezésének megtagadása esetén az üzembe helyezés elrendelésével kapcsolatos feladatokat.

Amennyiben törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, akkor a műszaki biztonsági hatóság jár el a VET szerinti csatlakozó-, összekötő és felhasználói berendezések, villamos művek tekintetében. A műszaki biztonsági hatóság ebben a hatáskörében engedélyezési és hatósági ellenőrzési jogkört gyakorol, a villamos összekötő vagy felhasználói berendezés üzembe helyezése esetén a balesetelhárítási, illetve az élet-, testiépség-, egészség- és vagyónvédelmet, valamint az üzembiztonságot szolgáló jogszabályi rendelkezések megtartásának vizsgálata céljából villamos biztonságtechnikai ellenőrzést folytat le igazgatási szolgáltatási díj ellenében.

5. Összefoglalás

A panaszkezelési modellekben a hatáskörök megosztásának logikáját leginkább úgy lehet megközelíteni, hogy ahol az eljárások célja a békéltetés és az álláspontok közelítése, ott inkább a széles körű panaszkezelés a jellemző. Míg azokban az országokban, ahol a panaszkezelési fórum hatósági jelleggel bír, ott a jogszabályok által biztosított hatáskörben végzik a panaszkezelést, így a hatóságok profiljába tartozó ügyekben lehet eljárás indítását kezdeményezni.

A tárgyalt nemzetközi példák közös jellemzője, hogy a panaszosnak első lépésként a szolgáltatóval kell megkísérelnie panaszának rendezését. Ezen országokban a panaszkezelési eljárás tartalmaz mediációs jellegű eszközöket, tehát vagy tárgyalást tartanak, vagy pedig az érintett felek – panaszos és szolgáltató – kölcsönösen reagálhatnak egymás nyilatkozatára és akár a vitarendező fórum által kialakított álláspontra is.

²⁰ A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 365/2016. (XI. 29.) Korm. rendelet 13. §, 14. §

A magyar modell és a nemzetközi példák abban hasonlítanak, hogy a fogyasztónak előzetesen a szolgáltatójához kell fordulnia panaszával. A magyar hatósági eljárás ugyanakkor nélkülözi a békéltetési jelleget. Az eljárás célja nem az álláspontok közelítése, hanem annak megítélése, hogy a szolgáltató intézkedései mennyiben feleltek meg a jogszabályokban foglaltaknak.

Belgiumban jellemzően a szerződéssel, vagy az energiaszolgáltatáshoz kapcsolódó mellékszolgáltatással kapcsolatban felmerülő panaszokkal lehet az SME-hez fordulni. Írorszában a CRU általános hatáskörrel rendelkezik, így eljárhat például számlázást, kereskedőváltást, hibás mérést, hirdetést és tájékoztatást, csatlakozás költségeit és folyamatát kifogásoló panaszügyekben, illetve vészhelyzetekben is. A francia ombudsmani rendszer célja és eszköze a békéltetés, egyaránt eljár a kereskedővel és a hálózati engedéllyessel szemben felmerülő vitás ügyekben.

Magyarországon a fogyasztóvédelmi hatáskör megosztott a fogyasztóvédelmi hatóság és a MEKH között, a műszaki-biztonsági kérdésekben pedig más hatóság jár el. Ha a fogyasztó ügyének rendezésére a hatósági utat választja, akkor meg kell választania a megfelelő hatóságot, amely a panaszának kivizsgálására hatáskörrel rendelkezik. Fontos, hogy ezt megelőzően az érintett szolgáltatóhoz kell fordulnia panaszával²¹.

A hazai jogalkotó lehetővé tette, hogy a fogyasztók az energiafogyasztásukkal kapcsolatos problémáik rendezésére hatósági segítséget vehessenek igénybe. A hatóságok szakterületének – hatáskör, feladatkör – szabályozásával az egyes panasztípusok egyenszilárd kezelését, az egységes és kiszámítható jogalkalmazási gyakorlat megteremtését, erős jogérvényesítési eszközök alkalmazását biztosította. Az egyes panasztípusokban a jogalkotó a hatáskört ahhoz a hatósághoz rendelte, amelynél a legszélesebb körű szakmai tapasztalat és szakértelem koncentrálódik az adott kérdésben.

Ez a logikus hatáskörmegosztás az energiafogyasztási életciklus folyamán keletkező problémák megoldását jelentősen elősegíti, mivel a hatósági panaszkezelés szakértő, kötelező jogi erővel bíró, gyors megoldást kínál a fogyasztók részére. Előnyös a fogyasztó számára a hatóság eljárási határidőhöz kötöttsége. A hatóság a kérelemre induló eljárásban a jogszabályban rögzített határidőn belül döntést hoz, így a fogyasztó problémájára viszonylag gyorsan megoldást találhat. További előny, hogy a hatóság eljárást szigorú eljárási és anyagi jogszabályok mentén folytatja le, így a fogyasztó pontos képet kap arról, hogy a szolgáltató magatartása megfelelt-e a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak. A panaszügyekben induló eljárások további kétségtelen előnye, hogy a fogyasztó számára az eljárás ingyenes, a döntés pedig kötelező jogerővel bír a döntés címzettjei számára. A fentiekben ismertetett hatósági panaszkezelés

²¹ 2008. évi XL. törvény 64. § (5) és 2007. évi LXXXVI. törvény 57. § (6)

fontos eszköze a szolgáltató és a fogyasztó közötti aszimmetria mérséklésének, valamint a nemzetközi és a hazai gyakorlatban egyaránt elismert szerepet kap az erős fogyasztóvédelem megteremtése érdekében.

Források jegyzéke:

- http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zhc060a.html (letöltés dátuma: 2021. március 25.)
- <https://www.creg.be/fr/>, (letöltés dátuma: 2021. március 25.)
- <https://www.mediateurenergie.be/fr/presentation>, (letöltés dátuma: 2021. március 25.)
- <https://www.mediateurenergie.be/fr/exemples> (letöltés dátuma: 2021. március 25.)
- <https://www.cru.ie/home/complaint-form/energy/> (letöltés dátuma: 2021. március 25.)
- <https://www.cru.ie/home/complaint-form/energy/log-complaint-cru/> (letöltés dátuma: 2021. március 25.)
- <https://www.energie-mediateur.fr/en/home/> (letöltés dátuma: 2021. március 30.)
- A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet
- A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény
- A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény
- Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény
- Magyar Energetikai és Közmű-Szabályozási Hivatalról szóló 2013. évi XXII. törvény