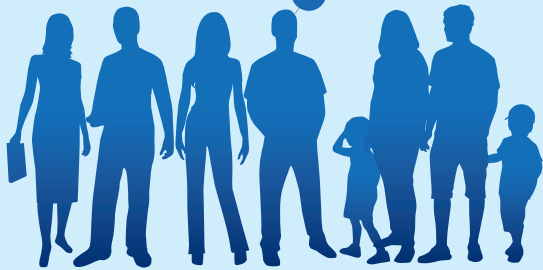




Európai
Bizottság



Az európai energiafogyasztók **JOGAI**

Miként szolgálják az európai uniós
jogsabályok az energiafogyasztók
érdekeit?

**A Europe Direct szolgáltatás az Európai Unióval kapcsolatos kérdéseire
segít Önnek választ találni.**

**Ingyenesen hívható telefonszám (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) A legtöbb hívás és a megadott információk ingyenesek (noha egyes mobiltelefon-szolgáltatókon keresztül, telefonfülkékből és hotelekből a számot csak díjfizetés ellenében lehet hívni).

Bővebb tájékoztatást az Európai Unióról az interneten talál (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Az Európai Unió Kiadóhivatala, 2015

Print ISBN 978-92-79-45169-0 doi:10.2833/241099 MJ-04-15-029-HU-C

PDF ISBN 978-92-79-45171-3 doi:10.2833/553993 MJ-04-15-029-HU-N

© Európai Unió, 2015

A sokszorosítás a forrás megjelölésével megengedett.

Printed in Belgium

ELEMILKŐR-MENTES PAPIRRA NYOMTATVA (ECF)

Fényképek:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



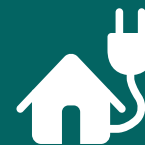
Az uniós jogszabályokban garantált általános fogyasztói jogok¹ mellett az energiaellátási piac megnyitása óta az EU számos olyan jogszabályt is kidolgozott, melyek révén az uniós polgárokat energiafogyasztóként is sajátos jogok illetik meg. Ezek célja, hogy segítséget nyújtsanak a fogyasztóknak többek között a jobb ár-érték arányú szolgáltatásokhoz való hozzáférésben, valamint energiafogyasztásuk nyomon követésében és kézben tartásában.

Az Önt mint energiafogyasztót megillető jogokat az Ön tagállamában hatályos nemzeti jogszabályoknak egyértelműen meg kell határozniuk, összhangban az uniós jogszabályok rendelkezéseivel². Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

¹ Fogyasztóvédelmi jogszabályok: Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve a fogyasztók jogairól. A Tanács 93/13/EGK irányelve a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről; az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK irányelv.

² Energiaügyi jogszabályok: a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról szóló 2009/72/EK irányelv és a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról szóló 2009/73/EK irányelv. Az energiahatékonyságról szóló 2012/27/EU irányelv és az épületek energiahatékonyságáról szóló 2010/31/EU irányelv. Az energiával kapcsolatos termékek energia- és egyéb erőforrás-fogyasztásának címkézéssel és szabványos termékismertetővel történő jelöléséről szóló 2010/30/EU irányelv. A megújuló energiaforrásból előállított energia támogatásáról, valamint a 2001/77/EK és a 2003/30/EK irányelv módosításáról és azt követő hatályon kívül helyezéséről szóló 2009/28/EK irányelv.

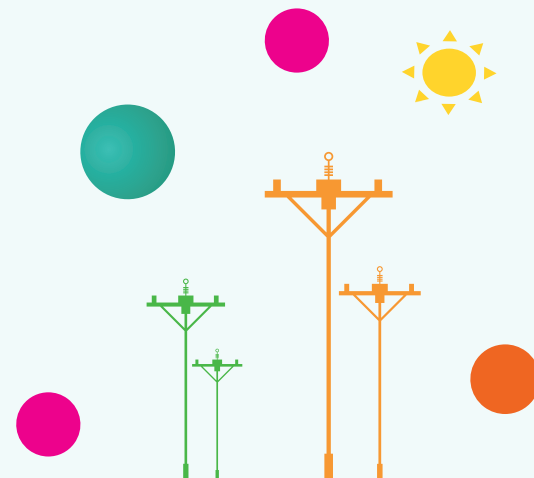
1. A villamosenergia-hálózathoz való csatlakozás joga

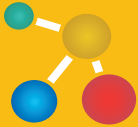


Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...biztosítja a háztartások számára a helyi villamosenergia-hálózathoz való csatlakozást és az energiaellátást.

Uniói polgárként megilleti Önt az a jog, hogy **otthona csatlakozzon** a helyi villamosenergia-hálózathoz, és így villamos energiához jusson. A csatlakoztatást a helyi energetikai infrastruktúra működtetésére kijelölt hálózatüzemeltető végzi el (minden helyi hálózatnak csak egy kijelölt üzemeltetője lehet). A csatlakozás feltételeit és költségeit a nemzeti szabályozó hatóság felügyeli. Ez a hatóság ellenőrzi a helyi hálózatüzemeltető tevékenységét is, így biztosítva a helyi infrastruktúra megfelelő működését.





2. A szolgáltatóválasztás joga

Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...azt jelenti, hogy Ön az Önnek szolgáltatást kínáló uniós villamosenergia- és/vagy gázszolgáltatók közül bármelyikkel szerződhet.

Jóllehet a kijelölt helyi hálózatüzemeltetőt nem választhatja meg a fogyasztó, szabadon dönthet **bármelyik, az adott területen szolgáltatást nyújtó uniós energiaszolgáltató** mellett. Maga a hálózatüzemeltető nem kínálhat energiaszolgáltatást, amennyiben azonban egy nagyobb, energiaellátással foglalkozó vállalat részeként működik, egyedi arculatról kell gondoskodnia, hogy ne lehessen összetéveszteni a vállalat energiaellátással foglalkozó részlegével. Ön akár egy másik tagállamban bejegyzett energia- és/vagy gázszolgáltatót is választhat, amennyiben ez a vállalat az Ön térségében is nyújt szolgáltatást és Önnel szerződést köt.



3. A könnyű és gyors szolgáltatóváltáshoz való jog



Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...garantálja, hogy többletköltségek és nehézségek nélkül válthasson energia- és/vagy gázszolgáltatót.

Ha úgy dönt, hogy **más energia- vagy gázszolgáltatóval kíván szerződni**, a váltásért nem kell többletköltséget fizetnie. Amennyiben Ön az eredeti szerződés valamennyi (pl. az értesítési időre és a szerződés minimális időtartamára vonatkozó) rendelkezésének eleget tett, a helyi hálózatüzemeltetőnek 3 héten belül gondoskodnia kell a szolgáltatóváltás végrehajtásáról. Az energia- és/vagy gázszolgáltatók nem írhatnak elő az Ön számára olyan aránytalan kötelezettségeket, amelyek akadályozzák a szolgáltatóváltást. A szolgáltatóváltást követő legfeljebb hat héten belül korábbi energiaszolgáltatója megküldi Önnek a záró elszámolást.





4. Az egyértelmű tájékoztatáshoz és az elálláshoz való jog

Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...biztosítja a fogyasztó számára, hogy az energiaellátási szerződés aláírása előtt világos tájékoztatást kapjon a szerződés feltételeiről, és hogy a szerződés bármilyen módosítása előtt értesítést küldjenek neki. Amennyiben Ön nem fogadja el a módosított feltételeket, jogában áll felmondani a szerződést. Ezenkívül ha a szerződést a szolgáltató üzlethelyiségén kívül vagy távközlési eszközök (például internet vagy telefon) útján kötötték, Ön 14 napon belül elállhat szerződéskötési szándékától.

Az energia- és/vagy gázszolgáltatóval kötött **szerződésből** világosan ki kell derülnie az alábbi adatoknak:

- a szolgáltató neve és címe;
- a szolgáltatás jellege, minősége és kezdő időpontja;
- a kínált karbantartási szolgáltatás jellege;
- a szolgáltatási és a karbantartási díjakra vonatkozó információk elérhetősége;
- a szerződés időtartama, valamint a megújításra, elállásra és felmondásra vonatkozó feltételek;
- a szolgáltatás teljesítésének elmaradása esetén a fogyasztót megillető kártérítés vagy visszatérítés mértéke;
- a panaszkezelés és a vitarendezés módja.



A fenti információkat a szolgáltatónak még a szerződéskötés előtt a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátania. A szerződésnek világosnak és egyértelműnek kell lennie, és nem tartalmazhat nem szerződéses korlátokat (pl. terjedelmes dokumentációt).

Amennyiben a szerződéskötésre az energia- és/vagy gázszolgáltató üzlethelyiségén kívül (például az Ön otthonában vagy munkahelyén), illetve távközlési eszközök (például internet vagy telefon) útján kerül sor, és Ön esetleg meggondolja magát, a szerződéskötéstől számított 14 napon belül joga van elállni a szerződéstől.

Ha a szerződés lehetővé teszi az energia- és/vagy gázszolgáltató számára az árak módosítását, akkor egyértelműen fel kell tüntetni a szerződésben, hogy az ármódosításra milyen feltételek esetén és milyen módon kerülhet sor. A szerződésmódosításra vagy árváltoztatásra irányuló szándékáról a szolgáltatónak előzetesen értesítenie kell a fogyasztókat. Az áremeléseket átlátható és érthető módon kell közölni a fogyasztókkal. Amennyiben Ön nem fogadja el a szolgáltató által módosított feltételeket vagy árat, jogában áll felmondani a szerződést.



5. A fogyasztással és számlázással kapcsolatos pontos tájékoztatáshoz való jog

Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...biztosítja az Ön számára, hogy pontos információkat kapjon energia- és/vagy gázfogyasztásáról, közben tarthassa fogyasztását, a kiállított számlák pedig a tényleges fogyasztásán alapuljanak.

A ténylegesen felhasznált energiamennyiségről szóló számlákat olyan gyakorisággal kell megküldeni a fogyasztóknak, ami lehetővé teszi a fogyasztás ellenőrzését és szabályozását. A fogyasztásra vonatkozó adatokat többletköltségek felszámolása nélkül kell a fogyasztók rendelkezésére bocsátani. Ön rendelkezhet úgy, hogy az adatgazda más energia- és/vagy gázszolgáltatók számára is biztosítson hozzáférést ezekhez az adatokhoz, és ezt a lehetőséget a szolgáltatóknak ingyenesen kell biztosítaniuk az Ön számára.

Ha Ön rendelkezik intelligens fogyasztásmérővel, akkor joga van ahhoz, hogy legalább 2 évre visszamenőleg egyszerűen és ingyenesen hozzáférjen a jelenlegi szolgáltatási szerződésének időtartama alatti korábbi energiafogyasztási adataihoz (napi, heti, havi és éves bontásban). Emellett joga van ahhoz is, hogy fogyasztásának összesített adataihoz is hozzáférjen legalább 3 évre vagy – ha a jelenlegi szolgáltatási szerződését ennél később kötötte – a szerződés kezdő időpontjáig visszamenőleg.

Amikor új épületet kötnék rá a hálózatra, vagy egy épület jelentős felújításon megy keresztül, a fogyasztóknak joguk van ahhoz, hogy versenyképes árú és pontos egyéni fogyasztásmérőt igényeljenek az energia- és/vagy gázfogyasztás (valamint a távfűtés és a meleg víz) mérése céljából. Egyéb esetekben a versenyképes árú és pontos egyéni fogyasztásmérőhöz való jog akkor illeti meg a fogyasztókat, ha nemzeti szinten nem állnak fenn ezt korlátozó műszaki vagy pénzügyi feltételek.



6. A hatékony energiafelhasználásról és a megújuló energia használatának előnyeiről szóló tájékoztatáshoz való jog

Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...azt jelenti, hogy a fogyasztókat megfelelően tájékoztatni kell a megújuló energiaforrásokat használó eszközök és járművek előnyeiről, valamint a hatékony energiafelhasználás módjairól.

Amennyiben a nemzeti hatóságok másként nem rendelkeznek, az energiaszolgáltatással kapcsolatos számlákon, szerződéseken és nyugtákon fel kell tüntetni a következőket:

- a felhasznált energia mennyiségét és aktuális árát;
- az előző év ugyanazon időszakában felhasznált energiamennyiséggel való összehasonlítást;
- tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy a fogyasztó kihez fordulhat energiamegtakarítással kapcsolatos információkért (például fogyasztói szervezetek, energiaügyi hivatalok vagy hasonló testületek elérhetősége, weboldalának címe), valamint lehetőség szerint a hasonló fogyasztókkal való összehasonlítást.



Amikor elektromos készüléket (például hűtőszekrényt, fagyasztót, mosógépet, szárítógépet, mosogatógépet, elektromos sütőt, tévét, lámpát vagy légkondicionálót) vásárol, joga van ahhoz, hogy pontosan tájékoztassák az adott készülék energiafogyasztásáról – ez az információ lehetővé teszi, hogy adott esetben hatékonyabb energiafelhasználású modellt válasszon. Az üzleteknek a termék mellett fel kell tüntetniük **a készülék energiafogyasztását jelző uniós címkét**, valamint a termék teljesítményét ismertető adatlapot kell mellékelniük a készülékekhez.

Ha Ön megújuló energiaforrásokkal működő, villamosenergia-ellátásra, fűtésre vagy hűtésre szolgáló készülék beszerzését vagy cseréjét tervezi, jogában áll tájékoztatást kapni a készülék előnyeiről, költségeiről és energiahatékonyságáról. Ezeket az információkat a termék szállítójának vagy az erre kijelölt nemzeti hatóságnak kell rendelkezésre bocsátania.

Az energiaszolgáltatóknak tájékoztatást kell nyújtaniuk az általuk használt energiaforrásokról (pl. megújuló vagy atomenergiáról) és azok környezetre gyakorolt hatásáról. Ezeket az információkat könnyen érthető és áttekinthető formában kell közzétenni.



7. A kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztókra vonatkozó egyedi fogyasztóvédelmi intézkedések



Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...arra szolgálnak, hogy a nemzeti jogszabályok által kiszolgáltatott helyzetű fogyasztóként meghatározott csoportokat megfelelő védelemben részesítsék.

A **kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztók fogalmának** meghatározása a tagállamok feladata, és a nemzeti jogszabályokban kell rendelkezni az őket védő, megfelelő intézkedésekről. A tagállamok bizonyos kereteken belül rugalmasan, egyedi helyzetüknek megfelelően határozhatják meg a kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztók csoportját, de mindenképpen gondoskodniuk kell a kiszolgáltatott fogyasztók jogainak érvényesüléséről és az energiaszegénység kérdését kezelő, megfelelő intézkedésekről.



8. A panaszkezeléshez és vitarendezéshez való jog

Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...értelmében Ön panaszt nyújthat be az energia- vagy gázszolgáltatójához, és amennyiben nem kielégítő módon foglalkoznak a problémával, a panaszt továbbíthatja egy független testületnek, amely garantálja az olcsó, gyors és méltányos peren kívüli eljárás lehetőségét.

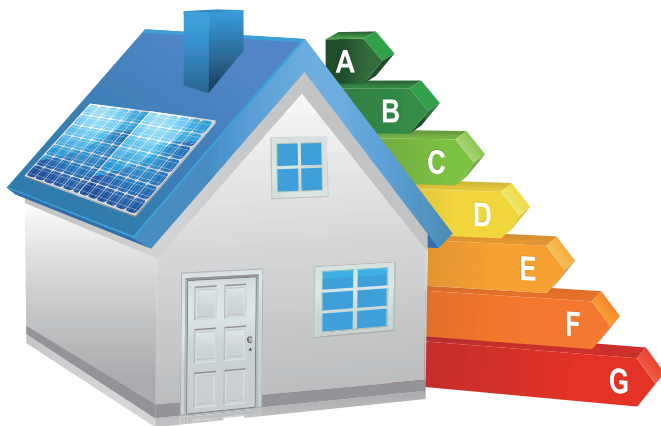
Az energia- és/vagy gázszolgáltatónak tájékoztatást kell nyújtania a fogyasztói panaszok benyújtásának lehetőségeiről. Ha Ön **panasszal él** a gáz- vagy villamosenergia-szolgáltatónál, joggal várhatja el, hogy problémáját megfelelő színvonalon kezeljék. Ez magában foglalja a vita mielőbbi rendezését és indokolt esetben a pénzvisszatérítés és/vagy kártérítés lehetőségét is. Amennyiben nem kielégítő módon kezelik az Ön által benyújtott panaszt, joga van továbbítani azt egy **független testülethez, amely biztosítja a peren kívüli vitarendezés lehetőségét**. Ezek a lehetőségek azonban nem korlátozzák azt a jogát, hogy az egyéb jogi lehetőségek kimerítése után bírósághoz forduljon.

9. Az épületekre vonatkozó energetikai tanúsítvány



Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...formájában tájékoztatást kaphat arról, hogy milyen energiahatékonysággal rendelkezik az Ön által megvásárolni vagy kibérelni kívánt ingatlan.



Mielőtt ingatlan-adásvételi vagy -bérleti szerződést kötne, joga van tájékoztatást kérni az épület energiahatékonyságáról. Az erre vonatkozó információkat az ingatlan **energetikai tanúsítványa** tartalmazza. A tanúsítványnak ajánlásokat is meg kell fogalmaznia azzal kapcsolatban, hogy hogyan lehet fokozni az adott ingatlan energiahatékonyságát.



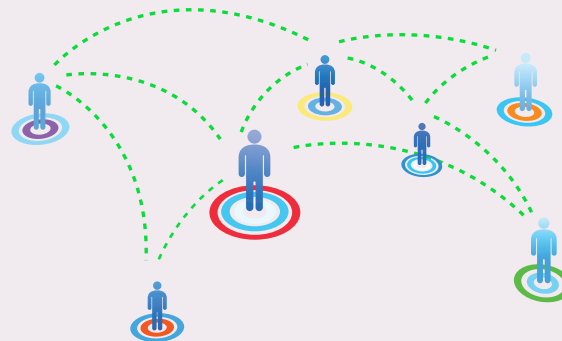
10. A nemzeti energiaügyi kapcsolattartó pont

Ennek megfelelően a nemzeti jogszabályoknak a következő jogokat kell biztosítaniuk az energiafogyasztók számára:

...olyan egyablakos ügyintézési pont, amely a fenti fogyasztói jogokkal kapcsolatban nyújt további tájékoztatást.

Minden tagállamban, így az Ön országában is működik olyan **egyablakos ügyintézési pont**, amely kimerítő tájékoztatással szolgál az energiafogyasztással kapcsolatos jogok és hatályos jogszabályok, valamint az energia- vagy gázszolgáltatókkal való viták kérdésében.

Az Önt mint uniós energiafogyasztót megillető jogokról tagállamának jogszabályai rendelkeznek. **A nemzeti szabályozó hatóságok** feladata, hogy gondoskodjanak a fogyasztók jogainak érvényesüléséről és az uniós jogszabályoknak megfelelő fogyasztóvédelmi szabályozásról.



Az Önt megillető jogokkal kapcsolatban az alábbi weboldalakon talál további információkat:

Egyablakos ügyintézési pont az Ön országában

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

<http://www.mekh.hu/>
1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.
Központi telefonszám:
+36 1 459 7777
Központi faxszám: +36 1 459 7766
Központi e-mail cím: mekh@mekh.hu

Nemzeti szabályozó szerv

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

www.nfh.hu
1088 Budapest, József krt. 6.
+36 1 459 4800
Fax: +36 1 210 4677

A jogviták peren kívüli rendezésére szolgáló eljárások az Ön országában

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

http://www.nfh.hu/en/english_pages/contact/adr
1088 Budapest, József krt. 6.
+36 1 459 4800
Fax: +36 1 210 4677

**Magyar Energetikai és
Közmű-szabályozási Hivatal**

[http://eh.gov.hu/fogyasztovedelem-2/
panaszkezeles.html](http://eh.gov.hu/fogyasztovedelem-2/panaszkezeles.html)

1081 Budapest, II. János Pál pápa
tér 7.

Központi telefonszám:

+36 1 459 7777

Központi faxszám: +36 1 459 7766

Központi e-mail cím: mekh@mekh.hu

Békéltető testületek

www.bekeltetes.hu

A fogyasztói jogokkal kapcsolatos további információkért látogasson el az Európa Önökért weboldalra (http://europa.eu/youreurope/citizens/index_hu.htm), vagy forduljon a helyi fogyasztói szervezetekhez.

HOGYAN JUTHAT HOZZÁ AZ EURÓPAI UNIÓ KIADVÁNYAIHOZ?

Ingyenes kiadványok:

- egy példány:
az EU Bookshopból (<http://bookshop.europa.eu>),
- több példány, valamint plakátok, térképek rendelése:
az Európai Unió képviselőin keresztül (http://ec.europa.eu/represent_hu.htm),
nem uniós országokban a küldöttségektől (http://eeas.europa.eu/delegations/index_hu.htm),
a Europe Direct szolgáltatáson keresztül (http://europa.eu/europedirect/index_hu.htm)
vagy a 00 800 6 7 8 9 10 11 telefonszám tárcsázásával (ingyenesen hívható az EU egész területéről) (*).

(*) A legtöbb hívás és a megadott információk ingyenesek (noha egyes mobiltelefon-szolgáltatókon keresztül, telefonfülkékből és hotelekből a számot csak díjfizetés ellenében lehet hívni).

Megvásárolható kiadványok:

- az EU Bookshopból (<http://bookshop.europa.eu>).

