

Az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos jogaikról, különösen a kereskedőváltás, a szerződésfelmondás és a kikapcsolás szabályairól, valamint a szolgáltatási egységárról és a fizetési feltételekről és módokról.

A kereskedők feladata az energia beszerzése, értékesítése és számlázása a felhasználók felé. A kereskedők az elosztóhálózaton keresztül értékesítik a villamosenergiát és a hálózat üzemeltetőjétől kapják meg a számlázáshoz szükséges adatokat. A felhasználók választhatnak kereskedő vagy speciális típusú, úgynevezett egyetemes szolgáltató között.

Utóbbiakra szigorúbb és kötöttebb jogszabályok vonatkoznak, mint a szabadpiaci kereskedőkre. Az egyetemes szolgáltatás sajátos értékesítési, szerződéskötési mód, amelyet az erre jogosultak igénybe vehetnek, meghatározott minőségben, meghatározott áron. Az egyetemes szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli az egyetemes szolgáltatásra jogosultak vonatkozásában.

Villamosenergia-ellátás területén egyetemes szolgáltatásra jogosultak többek között:

- a lakossági fogyasztók;
- a kisméretű, vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3×63 ampernél nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók;
- a társasházak (amennyiben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló, de nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát).

Kereskedőváltás

Kereskedőváltás során – a liberalizált piacnak köszönhetően – a felhasználók választhatnak a villamosenergia-kereskedők közül. Dönthetnek egyetemes szolgáltató vagy versenypiaci kereskedő mellett is.

A kereskedőváltás négy szereplő részvételével történik:

- régi kereskedő,
- új kereskedő,
- felhasználó és
- hálózatüzemeltető (elosztó).

A felhasználó megbízása alapján a teljes folyamatot lebonyolíthatja a felhasználó által kiválasztott új kereskedő.

Fontos figyelembe venni, hogy az új kereskedő egyetemes szolgáltatás vagy versenypiaci szerződés keretében látja el majd a felhasználót. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés mindig határozatlan időre szól, az alkalmazott díjszabások jogszabályban garantáltak, a szolgáltatás minősége és követelményei részletesen szabályozottak. Az előbbiekhöz hasonlóan a kapcsolattartásra, a számlázásra is részletes jogi szabályozás vonatkozik.

A kereskedőváltás során a korábbi szerződés megszüntetésére és a választott kereskedővel új szerződés megkötésére kerül sor. Ha a felhasználó a korábbi szerződése megszűnését követően nem gondoskodik szerződés megkötéséről másik kereskedőnél, a hálózat üzemeltetője elrendelheti a kikapcsolást az adott felhasználási helyen. A problémák elkerülése érdekében gondoskodni kell a szerződés megkötéséről az új kereskedővel.

Ajánlott továbbá a kereskedőváltás folyamatát figyelemmel kísérni. Zökkenőmentes kereskedőváltás esetén a szolgáltatás nem szünetel, és a folyamat műszaki átalakítást sem igényel.

A kereskedőváltás meghiúsulhat a felhasználó fennálló tartozása vagy akár adateltérés miatt is. Elutasítási ok lehet a jelenleg fennálló szerződésben foglalt, még le nem járt hűségidő, ha a felhasználó a versenypiacról vásárol energiát.

Amennyiben a kereskedőváltás valamelyik kereskedő hibájából nem jön létre, a felhasználó a MEKH-hez fordulhat panaszával.

Szerződésfelmondás

A felek szerződésben határozzák meg az alkalmazandó díjszabást, amelyet a felhasználó éves fogyasztási mennyisége is befolyásolhat. A két szolgáltatás között eltérések lehetnek a számlázás módjában, ütemezésében, a kapcsolattartásban, de akár az ügyfélszolgálatok elérhetőségében is.

A szerződési feltételeket a kereskedő üzletszabályzata tartalmazza, amelyet szerződéskötés előtt javasolt elolvasni.

A kikapcsolás szabályai

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, a villamosenergia-kereskedő kezdeményezheti az elosztónál a felhasználási hely kikapcsolását.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell közölni.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt, egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását, a villamosenergia-kereskedő annak tudomására jutását követően 24 órán belül köteles kezdeményezni az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

Az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó kikapcsolásának és visszakapcsolásának kezdeményezésére vonatkozó szabályokat a villamosenergia-kereskedő üzletszabályzata tartalmazza.

A kikapcsolás felhasználónak felróható elmaradásából vagy késedelméből eredő villamosenergia-fogyasztás, valamint -rendszerhasználat ellenértékét a kikapcsolásig a felhasználó köteles megfizetni.

Szolgáltatási egységár

A szolgáltatási egységárakat a 4/2011. (I. 31.) NFM rendelet tartalmazza.