

Összefoglaló az egyes közszolgáltatási tárgyú törvények módosításáról szóló T/466. számú törvényjavaslatról

2014. június 27-én került benyújtásra a Magyar Országgyűlés elé az **egyes közszolgáltatási tárgyú törvények módosításáról szóló T/466. számú törvényjavaslat** (a továbbiakban: törvényjavaslat), amelynek értelmében egy sor, a közszolgáltatásokat érintő változás kerül a tervezet elfogadása esetén bevezetésre a későbbiekben. A Budapesti Békéltető Testület az alábbiakban összefoglalja a törvényjavaslat főbb rendelkezéseit, a jelentősebb módosítások azon törvényekre vonatkozó pontokban kerülnek ismertetésre, amelyekhez azok kapcsolódnak.

I. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt érintő változások

Internetes honlap a fogyasztók jobb tájékoztatása érdekében

A törvényjavaslat a közszolgáltatások kapcsán **új kötelezettségeket** ró az ilyen szolgáltatásokat folytató vállalkozásokra. Ide tartozik az, hogy a közszolgáltatási tevékenységet végző vállalkozás köteles lesz egy saját és kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó **internetes honlapot működtetni**. Ezen a weboldalon pedig az alábbi információkhoz történő hozzájutást szükséges biztosítani ingyenesen, könnyen elérhető, megjeleníthető és nyomtatható módon:

- a vállalkozás neve
- a vállalkozás székhelyének és telephelyének elérhetősége
- a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezésének megnevezése
- az alkalmazandó díjak mértéke, alkalmazásuk feltételei, díjképzésének szabályai
- a tevékenység során alkalmazandó jogszabályok felsorolása, illetve a szolgáltatási területen hatályban lévő, tevékenységet szabályozó önkormányzati rendelet településenkénti bontásban
- a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információk
- a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervezetek, békéltető testületek, és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségei
- az ügyfélszolgálat elérhetőségei és annak működésére vonatkozó információk
- az üzletszabályzat, ennek hiányában pedig az egyéb általános szerződési feltételek.

A fogyasztók jobb, részletesebb tájékoztatását segíti elő szintén azon aláírás, amely alapján a közszolgáltató által alkalmazandó díj mértékét **felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban** kell hozzáférhetővé tenni. Ehhez kapcsolódik az is, hogy a tevékenységre irányadó önkormányzati rendeleteket, üzletszabályzatokat, valamint általános szerződési feltételeket öt évre visszamenőleg közzé kell tenni, úgy, hogy azok szövegében az érdeklődő kereső funkciót tudjon használni.

Fogyasztóvédelmi referensek-fogyasztóvédelmi rezsipont

A **fogyasztóvédelmi referensek** intézményét érintően változás, hogy a vállalkozás olyan referenst köteles foglalkoztatni, aki a képesítési bizonyítványt legalább fogyasztóvédelmi alapismeretekből és a vállalkozás tevékenységéhez igazodó szakirányból szerezte meg.

Módosul továbbá a **fogyasztóvédelmi rezsipontok** feladatköre is, amelyek így a villamosenergia-, földgáz-, távhő-, víziközmű-, hulladékgazdálkodási közszolgáltatás, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-, kéményseprő-ipari közszolgáltatás, valamint a vezetékes PB-gáz szolgáltatás és a PB-gáz tartályban vagy palackban történő forgalmazását érintő információkkal kapcsolatban nyújtanak tájékoztatást a fogyasztók számára. E tájékoztatási feladatkör kiterjed a vonatkozó jogszabályi előírásokra, a fogyasztók által kezdeményezhető hatósági eljárásokra, valamint az igénybe vehető jogérvényesítési eszközökre.

II. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény rendelkezéseivel összefüggő módosítások

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások kapcsán különösen a számlázási rendszert érintően kerülnek meghatározásra bizonyos technikai előírások, amelyek a számlázás biztonságát hivatottak erősíteni.

A számlázási rendszerre vonatkozó követelmények

Így például a javaslat alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatótól kapott számla kiállítására csak olyan informatikai rendszer felhasználásával kerülhet sor, amely biztosítja a díjak kiszámítását végző rendszerelemek zártságát, megakadályozza a számlázási rendszerhez való jogosulatlan hozzáférést, illetve a számlázási információk észrevétlen módosítását. Azaz a rendszernek meg kell felelnie a vonatkozó, általános információbiztonsági zártági követelményeknek. Mindezeket a szolgáltatónak a javaslat értelmében úgynevezett adminisztratív, fizikai, logikai intézkedésekkel kell biztosítani. Az említésre került követelmények teljesülése kizárólag hazai vagy nemzetközi informatikai biztonsági módszertanon alapuló, tanúsításra akkreditált **tanúsító szervezet** által kiállított tanúsítvánnyal igazolható: ezek fenn állt az e tanúsító szervezet által kiállított igazolás bizonyítja.

Az engedélyes továbbá a számlázási rendszer informatikai megfeleltetéséről köteles gondoskodni az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvényben meghatározásra kerültek szerint. Ezzel együtt a számlázásban résztvevő rendszer technológiai vizsgálata is szükséges a logikai védelmi intézkedések teljesítése érdekében. E vizsgálat kiterjed a számlázó szoftver konkrét beállításaira, telepítésére és üzemeltetésének ellenőrzésére.

Tanúsító szervezet

A tanúsító szervezet kapcsán ugyancsak szigorú feltételek kerültek meghatározásra, e szerint például a tanúsító szervezetnek rendelkeznie kell:

- akkreditált státuszt igazoló okirattal
- legalább 3 éve fennálló akkreditált státusszal
- az akkreditáció alapján végzett legalább 3 referenciával
- legalább két olyan felsőfokú szakemberrel, akinek szakirányú képzettsége és két év igazolt tanúsítási gyakorlata van.

Újabb feltételnek minősül az úgynevezett biztonsági szabályzat megléte, amelyre a személyes adatok védelme érdekében van szükség. Ezzel együtt pedig tanúsított informatikai biztonsági rendszer kell, hogy kiépítésre kerüljön a tanúsító szervezetnél, további kötelezettség a

minősített adat szerepeltetése az Alkotmányvédelmi Hivatal által vezetett, kapcsolódó jegyzéken.

Rögzítésre kerül a javaslatban az is, hogy **érvénytelen az a számla**, amelyet olyan számlázási rendszerből állítottak ki, amely nem felel meg az ismertetett feltételeknek.

III. A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényt érintő változások

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényt érintő lényeges módosítás, miszerint a szolgáltatónak úgy kell eljuttatnia a számlát a felhasználó részére, hogy annak kiegyenlítésére legalább tizenöt nap álljon rendelkezésre a kézhezvételtől számítva.

IV. A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvénnyel (Vet.) összefüggő előírások

A villamos energia szolgáltató számára mindazon, számlázással összefüggő kötelezettségek meghatározásra kerültek, amelyekről már szó volt a II. pontban, ugyanígy azonosak a tanúsító szervezetre vonatkozó feltételek is.

Meghatározásra kerül emellett, hogy a **fogyasztóvédelmi hatóság jár el** az elszámolásra, a számlázásra, díjfizetésre, mérésre, a villamosenergia-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolásra vonatkozó, jogszabályban és az engedélyesek üzletszabályzatában foglalt rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hatásköreinek tiszteletben tartása mellett. Ilyenkor a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában a Vet. szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alkalmazásában akkor is fogyasztónak minősül, ha nem természetes személyről van szó.

Végül, de nem utolsósorban a javaslat rögzíti: amennyiben a lakossági fogyasztók részére a postai küldeményt nem az engedélyes küldi ki (kiszervezés), úgy a postai szolgáltatásról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően feladóként az engedélyest (mint megbízót) és a kiszervezett tevékenységet végző vállalkozást kell feltüntetni.

V. A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényt érintő változások

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény esetében a Vet-nél bemutatottak szerint módosulnak a hatásköri feladatok a fogyasztóvédelmi hatóság, valamint a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) kapcsán, továbbá a földgázszolgáltató számlázására, számlázási rendszerére ugyancsak a már ismertetett új kötelezettségek érvényesek.

VI. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCI. törvényhez kapcsolódó módosítás

A víziközmű-szolgáltatások esetében szintén rögzítésre kerül az említett, fogyasztóvédelmi hatóság és MEKH közötti hatásköri megosztás a feladatok tekintetében, továbbá ez esetben is érvényesek a számlázási folyamatok biztonságosságával kapcsolatos technikai előírások.

VII. A kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvénnyel összefüggő rendelkezés

A kéményseprő-ipari közszolgáltató kötelezettségeit ugyancsak szigorítja a javaslat. Ennek értelmében ugyanis a közszolgáltató köteles lesz a számla kiküldésével vagy átadásával egyidejűleg részletesen **írásbeli tájékoztatást** nyújtani a természetes személy ingatlantulajdonosoknak, valamint a társasházak és a lakásszövetkezetek részére arról, hogy a rezsicsökkentés következtében mennyivel csökkent a közszolgáltatás díja azon díjhoz viszonyítva, amelyet még 2013. július 30-án jogszerűen alkalmazott. Így összességében kell rögzíteni azt is, hogy a változás eredményeként a megtakarítás mekkora összegű.

Ha pedig a számlát kiállító közszolgáltató előtt másik közszolgáltató is nyújtott szolgáltatást a 2013. július 1-jét követő időszakban, úgy a korábbi közszolgáltató köteles a számlát kiállító szolgáltatót tájékoztatni a megtakarítás összegének feltüntetéséhez szükséges adatokról – a vonatkozó adatvédelmi előírások betartása mellett.

Ismét érinti a javaslat a **hatósági hatásköröket** akkor, amikor abban meghatározásra kerül, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi azon számlákat, amelyek kiállításra kerülnek a kéményseprő-ipari közszolgáltatással összefüggésben elvégzett sormunkák után a természetes személyes ingatlantulajdonosok számára, valamint a társasházak és lakásszövetkezetek részére.

VIII. A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvényhez kapcsolódó előírások

A hulladékgazdálkodási közszolgáltató esetében részletesen meghatározásra kerülnek azon **kötelezettségek**, amelyeket az a közszolgáltatás keretében köteles ellátni. E szerint például összegyűjti az ingatlanhasználóktól és elszállítja a szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedényben tárolt települési hulladékot, valamint az elkülönítetten gyűjtött hulladékot is. Emellett átveszi és elszállítja a lomtalanítás körébe tartozó lomhulladékot, az általa üzemeltetett hulladékgyűjtő ponton, hulladékgyűjtő udvaron gyűjtött vagy átvételi helyen átvett hulladékot, továbbá az elhagyott, illetve ellenőrizetlen körülmények között elhelyezett hulladékot.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltató számlázására vonatkozó lényegesebb szabályok

Fontos emellett az is, hogy a közszolgáltató legalább negyedévente köteles – utólag – az ingatlanhasználók részére számlát kiállítani. Emellett a számlán jól láthatóan, színes mezőben kiemelve kell feltüntetnie a rezsicsökkentés eredményeképpen jelentkező megtakarítás összegét az elszámolt időszak vonatkozásában, valamint a 2013. július elseje óta eltelt időszakban. Ezen kívül pedig, ha a számlát kiállító közszolgáltató előtt másik közszolgáltató is nyújtott szolgáltatást a 2013. július 1-ét követő időszakban, akkor a korábbi közszolgáltató köteles az általa nyújtott szolgáltatás tekintetében a megtakarítás összegének feltüntetéséhez szükséges adatokról a számlát kiállító szolgáltatót az adatvédelmi előírások betartása mellett tájékoztatni.

A fogyasztóvédelmi hatóság feladatkörét érintő rendelkezés

Ez esetben is a **fogyasztóvédelmi hatóság feladatkörét** érintő előírás kerül rögzítésre akkor, amikor a javaslat értelmében az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a

hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén e hatóság jár el. A társasházi közösség, továbbá a lakásszövetkezet ezen eljárásban szintén fogyasztónak minősül.

IX. A rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvénnyel összefüggő módosítások

Látható, hogy a rezsicsökkentés kapcsán több új előírás rögzítésre kerül. Ezzel függ össze a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvény módosítása is. Ennek alapján a víziközmű-szolgáltató, közvetített víziközmű-szolgáltatás nyújtása esetén pedig a távhőszolgáltató is a számla kiküldésével egyidejűleg köteles tájékoztatást nyújtani a lakossági felhasználók részére a rezsicsökkentés mértékére vonatkozóan. A tájékoztatásnak pedig ki kell terjednie arra, hogy a rezsicsökkentés nélkül milyen fizetési kötelezettség terhelte volna a lakossági felhasználót.

Fizetési könnyítési kérelem, kintlévőség-kezelési eljárás

A javaslat rögzíti egyúttal a lakossági felhasználó szerződésszegése esetén a **kintlévőség kezelési eljárással** összefüggő szabályokat. E szerint ugyanis a közszolgáltató jogosult a felhasználó tartozással kapcsolatos adatait követeléskezelőnek átadni vagy engedélyezni (kintlévőség kezelési eljárás). Ezen eljárás során ugyanakkor a követeléskezelő köteles a lakossági felhasználóval együttműködni. Ennek kapcsán a fogyasztók érdekeit védő rendelkezés, miszerint engedélyezni csak az egy éven túli díjtartozás vagy egyéb fizetési igény kapcsán fennálló követelést lehet.


A törvényjavaslat értelmében továbbá a kintlévőség kezelési eljárás során a lakossági felhasználó ún. **fizetési könnyítési kérelmet** adhat be a szolgáltatóhoz, amely irányulhat egyrészt részletfizetésre vagy fizetési haladék nyújtására. Ennek elbírálásánál a szolgáltatónak a tartozás mértékét, az elszámolás módját, a felhasználó fizetési hajlandóságát, továbbá a számlák lejáratát idejéig kell mérlegelnie. Ugyanakkor a fizetési kérelem elbírálása során a közszolgáltató nem köteles kedvezményt biztosítani a fogyasztó részére, továbbá eltérhet a fogyasztó által javasolt fizetési ütemezéstől, emellett a megállapodás feltételül szabhatja a tartozás bizonyos részének egyösszegű, azonnali megfizetését.

A kintlévőségkezelési eljárás során a felhasználó átadott adatairól, valamint a tartozás kamatairól, egyéb költségekről, a fizetési határidőkről és az egyéb jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni kell magát a felhasználót is az első megkeresés alkalmával írásban, igazolható módon. Fontos garanciát jelent, hogy a lakossági felhasználó a fizetési kötelezettsége kapcsán **kifogást** terjeszthet elő a közszolgáltatónál: ez esetben a követeléskezelő nem tehet további intézkedéseket a tartozás behajtására, egészen addig, míg a közszolgáltató érdemi válaszában felhasználó általi kézhezvételétől nem telt el harminc nap. A kifogás megtételének tehát **halasztó hatálya van a tartozásra**, azt követően pedig a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását kezdeményezheti: ezek jogerős döntéséig a követeléskezelő szintén nem tehet további intézkedéseket a behajtás érdekében. Amennyiben az említett hatóságok az eljárás során arra a megállapításra jutnak, hogy a fizetési kötelezettség nem megalapozott, úgy a követeléskezelő egyáltalán nem hajthatja be a törvényjavaslat értelmében a tartozást.

A javaslat szövege a Magyar Országgyűlés általi elfogadásáig még módosulhat, jelenlegi állapota [megtekinthető ide kattintva](#).

Budapest, 2014. augusztus 20.

Tisztelettel:



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület