

Gyakori kérdések és válaszok a szabálytalan vételezés témaköréből

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkezett kérelmek és a tanácsadási tapasztalatok azt mutatják, hogy a fogyasztók nincsenek mindig tisztában a jogaikkal, illetve az őket terhelő kötelezettségekkel akkor, ha szabálytalan vételezésre hivatkozással a földgáz- vagy a villamos-energia szolgáltató súlyos kötbért szab ki rájuk. Ezért a Testület csokorba szedte a leggyakoribb kérdéseket és az arra adott, kapcsolódó válaszokat.

1. A fogyasztó egyik reggel azt tapasztalta, hogy a bejárat ajtaja mellett elhelyezett villamos energia mérőóra be van törve, sérült, erről még aznap tájékozta a szolgáltatót, amely már a következő napon ki is cserélte a mérőórát, és a sérülésről jegyzőkönyvet vett fel. Ám a szolgáltató kérte a fogyasztótól a mérőóra kicserélésének költségét, mert azt mondta, hogy neki kellett volna gondoskodnia a mérő épségéről. Mit tehet a fogyasztó ebben az esetben?

Főszabály szerint a fogyasztó kötelezettsége gondoskodni a mérő épségéről és védelméről. Azonban, ha a mérőberendezés nem a fogyasztó kizárólagos őrizerében van, a hálózati engedélyes (azaz a szolgáltató) nem hivatkozhat a fogyasztó fogyasztásmérő-berendezéssel kapcsolatos állagmegóvási kötelezettségére. Érdemes tudni, hogy az engedélyes akkor sem hivatkozhat a fogyasztó állagmegóvási kötelezettségére, ha a fogyasztás, mérő berendezés felszerelése, átadása során nem a jogszabályoknak megfelelően járt el.

2. A fogyasztó eladta a lakását, mert újba költözött, ám később arról tájékoztatta a szolgáltatót, hogy a helyszíni ellenőrzés eredménye alapján több százezer forintos kötbért kell fizetnie, mert megállapítást nyert, hogy szabálytalan vételezés történt. A fogyasztó azért nem fizette ki a kötbér összegét, mert véleménye szerint ilyenkor már a kötbért az új lakónak kell rendeznie. Kinek van igaza?

A fogyasztó nem megfelelően járt el, mivel tulajdonváltás esetén a helyszíni ellenőrzés lefolytatásáig a korábbi fogyasztó felel a mérőóra állapotáért, illetve a szabálytalan vételezés megállapítása esetén annak következményeiért is. Ezért rendkívül fontos, hogy a fogyasztók minden esetben 15 napon belül jelentsék be az áram, illetve a földgáz szolgáltatók felé, hogy elköltöznek.

A fogyasztó személyében bekövetkező változásra vonatkozó bejelentés esetében a villamos energia szolgáltató és a földgáz-szolgáltató is a bejelentés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a csatlakozó- és mérőberendezés állapotának helyszíni ellenőrzésére és annak eredményét jegyzőkönyvben kell rögzítenie. Az ellenőrzéssel, és annak körülményeivel kapcsolatos bármilyen állásfoglalását-észrevételét a fogyasztó vagy az új fogyasztó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy-egy példányát a szolgáltató köteles a felhasználónak és az új felhasználónak átadni vagy postán megküldeni, továbbá egy példányát megőrizni.

3. A fogyasztó nem írta alá a helyszíni ellenőrzés során készített jegyzőkönyvet. Azt hitte, hogy akkor nem kell kifizetnie a felemelt díjas számlát. A szolgáltató azonban mégis kiküldte számára az emelt díjas számlát. Jogos-e a számlakövetelés?

A szolgáltató megfelelően járt el, mert a jegyzőkönyv aláírásának a megtagadása nem mentesíti a fogyasztót a felemelt díjas számla megfizetése alól. Továbbá a jegyzőkönyv

aláírásának megtagadása esetén sem mentesül a fogyasztó a szerződésszegés vagy a villamos energia szabálytalan vételezése miatti eljárás lefolytatása alól.

4. A fogyasztónál hirtelen jelentősen lecsökkent a villanyóra által mért fogyasztás mennyisége. A szolgáltató munkatársai a mérőberendezés leolvasása során azt állapították meg, hogy szabálytalan vételezés történt. Ennek tényét a fogyasztó tagadta. Mit tud tenni?

Először is tudnia kell a fogyasztónak, hogy a szerződésszegés tényét minden esetben a gáz és az áramszolgáltató kötelezettsége bizonyítani. A szolgáltatóknak bizonyítékokkal kell alátámasztania állítása valóságtartalmát, ugyanis arra nem elegendő a szolgáltató saját nyilatkozata a szabálytalan vételezés megtörténtéről.

Az ellenőrzésen tapasztaltakról a szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni. A fogyasztónak joga van továbbá arra is, hogy az ellenőrzéssel kapcsolatos véleményét a jegyzőkönyvben rögzítse. Ha a szabálytalan vételezést a fogyasztó vitatja, akkor joga van ahhoz, hogy kérje független igazságügyi szakértői vélemény elkészítését az ügyben.

5. Mikor beszélhetünk szabálytalan vételezésről áramszolgáltatás esetén?

Szabálytalan vételezésnek minősül, ha a fogyasztó:

a) a fogyasztásmérő-berendezés, a túláramvédelmi berendezés vagy a fogyasztásmérő-berendezésen vagy túláramvédelmi berendezésen elhelyezett nyomóbélyegzővel lezárt zárópecsét vagy egyéb jogi zár (a továbbiakban együtt: plomba) sérülését nem jelentette be,

b) a fogyasztásmérő-berendezésen vagy túláramvédelmi berendezésen elhelyezett plomba vagy a fogyasztásmérő-berendezés megrongálásával méretlen villamosenergia-vételezést tesz lehetővé,

c) a fogyasztásmérő-berendezés megrongálásával méretlen villamos energiát vételez,

d) a fogyasztásmérő-berendezés megkerülésével méretlen villamosenergia-vételezést tesz lehetővé,

e) a fogyasztásmérő-berendezés megkerülésével méretlen villamos energiát vételez, vagy

f) önkényes visszakapcsolással vételez.

6. Mikor beszélhetünk szabálytalan vételezésről földgázszolgáltatás esetén?

Szabálytalan vételezésnek minősül, ha a fogyasztó:

a) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett nyomóbélyegzővel lezárt zárópecsét vagy egyéb jogi zár (a továbbiakban együtt: plomba) sérülését a földgázkereskedőnek, vagy a földgázelosztónak a sérülés észlelését követő 2 munkanapon belül nem jelenti be,

b) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett plomba, vagy a mérőberendezés megrongálásával a fogyasztásmérő berendezést méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,

c) a fogyasztásmérő berendezés megrongálásával méretlen gázt vételez,

d) a fogyasztásmérő berendezés megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,

e) a szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez,

f) a nyomás alatti gázellátó rendszert (szállító- és elosztóvezetékét vagy a csatlakozóvezetékét) megbontja, a fogyasztásmérő berendezést vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, és e magatartások valamelyikével méretlenül vételez,

g) a fogyasztásmérő berendezés nélküli fogyasztás feltételeit megszegi.

7. A fogyasztó bejelentette a szolgáltató felé, hogy eladta lakását. Ezt követően a 15. napon került csal sor a helyszíni ellenőrzés lefolytatására, amelynek során az áramszolgáltató munkatársai azt állapították meg, hogy szabálytalan vételezés történt. A fogyasztó tagadta a szabálytalan vételezés tényét, de mit tehet a jelen esetben?

Felhívjuk a fogyasztók figyelmét arra, hogyha a szolgáltató a helyszíni ellenőrzési kötelezettségének a bejelentés kézhezvételétől számított 8 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat hibás mérésre vagy szabálytalan vételezésre, és ilyen alapon nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben!

8. A fogyasztó jelezte a szolgáltató felé, hogy ellenőrző fogyasztásmérő-berendezést akar felszereltetni. A szolgáltató tájékoztatta arról, hogy erre csak saját költségén van lehetősége. Ki viseli az ellenőrző fogyasztásmérő-berendezés felszerelésének a költségét?

A fogyasztó helyes tájékoztatást kapott, ugyanis az ellenőrző fogyasztásmérő berendezés felszerelésének a költségét minden esetben a fogyasztónak kell viselnie.

9. A fogyasztót a villanyóra és a földgáz mérőóra ellenőrzés során együttműködési kötelezettség terheli. Mit is jelent pontosan a fogyasztó együttműködési kötelezettsége az ellenőrzés lefolytatása során?

Azt jelenti, hogy biztosítania kell a felhasználási helyre történő bejutást, lehetővé tennie az ellenőrzést, illetve alá kell írnia a jegyzőkönyvet.

10. A fogyasztó bejelentette az áramszolgáltatónak, hogy új lakásba költözik. A szolgáltató arról tájékoztatta, hogy a helyszíni ellenőrzést 13 napon belül tudja elvégezni díj ellenében. A fogyasztó nem fizette ki a kért díjat. Kinek van igaza?

A csatlakozó és a mérőberendezés állapotát a helyszínen kell elvégezni a villamos energia szolgáltatónak díjmentesen.

11. A fogyasztónál gázmérőórát cseréltek a földgázelosztó munkatársai, ám a felszerelt mérő plombáján sérülés volt látható. A szolgáltató munkatársai a sérülés tényét jegyzőkönyvben rögzítették. Pár hónappal később viszont a fogyasztó több százezer forintos kötbérvételéről kapott számlát. Jogos-e ez a szolgáltató részéről?

A plomba sérülésére az engedélyes csak abban az esetben hivatkozhat, ha azt a felhasználó dokumentáltan, azonosítható módon, sérülésmentes állapotban vette át a földgázelosztótól.

12. A fogyasztónál a helyszíni ellenőrzés során szerződészegést állapítottak meg a földgázszolgáltató munkatársai, ezért le akarták szerelni a berendezés egy részét, ám ezt a fogyasztó nem engedte. Jogosan akadályozta meg a fogyasztó a leszerelést?

A fogyasztó nem akadályozhatja meg a berendezés vagy annak egy része leszerelését, ám a földgázszolgáltató a berendezésről vagy annak valamely részéről fényképet vagy felvételt köteles készíteni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni.

13. Melyek a földgázszolgáltató legfőbb kötelezettségei akkor, ha a fogyasztásmérő berendezéssel kapcsolatban a külső beavatkozás gyanúja merül fel?

Ha a fogyasztásmérő berendezéssel kapcsolatban beavatkozás gyanúja merül fel, vagy az elhelyezett zárópecsétek (OMH, szolgáltatói) sérültek, hiányoznak vagy eredetiségükkel kapcsolatban gyanú merül fel, akkor a szolgáltatónak a berendezést haladéktalanul le kell cserélnie, illetve dobozoltatni kell és a helyszínen a ténymegállapító jegyzőkönyvet kell kitölteni. A berendezést el kell szállítani és az ügy lezárásáig meg kell őrizni az eredeti dobozolt állapotában.

14. Mit tud tenni a fogyasztó, ha a földgázszolgáltató szerint szabálytalan vételezést követett el?

A fogyasztónak a kifogását a szolgáltató felé kell jeleznie, aki köteles a mérőberendezés szakértői vizsgálatát az igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel elvégeztetni.

15. A fogyasztó a helyszíni ellenőrzés során kávéval kínálta meg a szolgáltató munkatársait. Amikor elkészült a kávéval és visszament hozzájuk, ők arról tájékoztatták, hogy a plomba sérült, ezért azt leszerelik és elviszik, azonban a fogyasztó határozottan emlékezett arra, hogy a plombán és az órán sem volt semmilyen sérülés, hiszen maga ellenőrizte azt még mielőtt a szakemberek kikerkeztek volna. Mit tegyen a példában szereplő fogyasztó?

Először is jelezze kifogását a jegyzőkönyvben, valamint azt is, hogy nem tartózkodott a helyszínen végig az ellenőrzés során. Az ellenőrzés során ugyanis végig jelen kellett volna lennie.