

Gyakori kérdések az új földgázellátásról szóló törvény által érintett területekkel kapcsolatban.

(lakossági és kisfogyasztói felhasználók vonatkozásában)

Kérdés 1: Minden felhasználó szabadon választhat magának földgázellátót?

Válasz 1: A 2003. évi földgázellátásról szóló törvény 2007. július elsejétől minden felhasználó számára lehetővé teszi a közüzemből való kilépést a szabad piacra.

Kérdés 2: Kik rendelkeznek kereskedelmi engedéllyel, és hogy lehet elérni őket?

Válasz 2: A Magyar Energia Hivatal honlapján (www.eh.gov.hu /gáz/ engedélyesek) az engedéllyel rendelkező kereskedők elérhetősége megtalálható.

Kérdés 3: Mi a különbség a közüzemi szolgáltatás és a szabad piac között?

Válasz 3: A közüzemi szolgáltatás a jogszabályok által erősen szabályozott ellátás. A közüzemi szolgáltató csak a közüzemi nagykereskedőtől vásárolhatja a gázt, hatósági áron. A fogyasztói ár is hatósági ár. Ebben az ellátásban a fogyasztó szabályozott körülmények között vásárol, mert a közüzemi szolgáltató és a fogyasztó jogai és kötelezettségei is jogszabályokban vannak lefektetve.

A szabad piaci kereskedő a fogyasztóval szabadon állapodik meg a szolgáltatás minden részletében, így a földgáz árában is. A szabad piaci kereskedő a földgázt bárhonnan beszerezheti. A földgáz ellátás (vezetékes tevékenység) a szabadpiaci vásárlás esetén is szabályozott.

Kérdés 4: Mit kell tenni, ha a fogyasztó jelenleg akar ellátót váltani?

Válasz 4: A közüzemi szerződést a közüzemi fogyasztónál kell felmondani, a felmondástól számított 4. hónap első napjára. Ezzel egyidejűleg az új ellátóval a kilépés napjától kezdődő szerződést kell kötni. Szintén levélben az elosztóhálózat üzemeltetőjénél be kell jelenteni a változtatást. Ezt a bejelentést a fogyasztó helyett az új ellátó átvállalhatja. A közüzemből való kilépés feltétele, hogy a felhasználó/fogyasztó összes tartozását rendezze a közüzemi szolgáltatóval.

Kérdés 5: Vissza lehet-e menni a közüzembe, ha a fogyasztó meggondolja magát?

Válasz 5: Igen, de az feltételekhez kötött. Csak a bejelentést követő év július elsejétől köteles a közüzemi szolgáltató újra közüzemi szerződést kötni. A közüzemi szolgáltató hozzájárulásával ennél korábbi dátummal is megköthető a szerződés, de a következő július elsejéig az elfogyasztott gázért 5 %-kal magasabb árat számlázhat a közüzemi szolgáltató, mint amit a ki nem lépett fogyasztóknak kell fizetni.

Kérdés 6: Mikor lép életbe az új gáztörvény és mi változik a lakossági ellátásban, ha a fogyasztó nem akar a szabad piacra kilépni?

Válasz 6: A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény teljes terjedelmében 2009. július 1-jén lép hatályba. Ez azt jelenti, hogy megszűnik a közüzemi szolgáltatás, és a felhasználónak döntenie kell, hogy egyetemes szolgáltatást vagy a szabad piacot választja. Ha az egyetemes szolgáltatást választja, lehetséges, hogy több egyetemes szolgáltató között választhat, mert megszűnik az a kötöttség, hogy egy területen csak egy szolgáltatási engedélyes lehet.

Kérdés 7: Mit takar az egyetemes szolgáltatás?

Válasz 7: Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók összehasonlítható és átlátható árak ellenében, szabályozott színvonalon történő ellátása (folyamatos ellátás, ügyfélszolgálat, mérőleolvasás, elszámolás, számlázás stb.). A lakossági felhasználókon és a 20 m³/h kapacitást meg nem haladó egyéb fogyasztókon kívül 2010. június 30-ig a 100 m³/h fogyasztást el nem érő felhasználók és a távhőtermelési engedéllyel rendelkező felhasználók is igénybe vehetik ezt a szolgáltatást. Lényeges eltérés a jelenlegi közüzemi szolgáltatással szemben, hogy az egyetemes szolgáltató a gázbeszerzésről szabadon dönthet, és a fogyasztói energia árat a költségek alapján határozza meg. Az árak fölött a Magyar Energia Hivatal ellenőrzést gyakorol. Ez a szolgáltatási forma 2009. július 1-jétől fog működni. A földgáz szállítás és elosztás tevékenysége — az egyetemes szolgáltatás és a szabad piaci értékesítés esetén is azonos módon— minőségében és árában hatóság által szabályozott.

Kérdés 8: Miből áll az egyetemes szolgáltatás ára, és azt ki határozza meg?

Válasz 8: Tulajdonképpen egy piaci alapú termék árból és egy hatóságilag megállapított rendszerhasználati díjból, valamint árrésből áll. Az induló egyetemes szolgáltatási díjakat miniszteri rendelet határozza majd meg. Ezt követően a Magyar Energia Hivatal az egyetemes szolgáltatás árát folyamatosan ellenőrzi, és annak módosítását leggyakrabban negyedévente egyszer kezdeményezheti az egyetemes szolgáltató.

Kérdés 9: A szabadpiaci kereskedő a lakossági fogyasztóval megkötött szerződésének nincs semmi kötelező eleme, és az árat a kereskedő bármikor megváltoztathatja?

Válasz 9: Nem. A szabadpiaci kereskedőre is vonatkoznak azok a törvényi előírások, melyet az egyetemes szolgáltatónak a lakossági fogyasztóval kötött szerződés esetében, mint kötelező tartalmi elemeket a szerződésnek tartalmaznia kell. Az árváltozás bejelentésének módját és határidejét pedig az üzletszabályzatában rögzítenie kell. A földgáz szállítás és elosztás tevékenysége — az egyetemes szolgáltatás és a szabad piaci értékesítés esetén is azonos módon— minőségében és árában hatóság által szabályozott. A kereskedőnek nagyobb szabadságfoka van a —fogyasztó igényeinek, felhasználási szokásainak jobban megfelelő— árstruktúra, fizetési és egyéb működési feltételek ajánlatában.

Kérdés 10: Mit jelent a végső menedékes szolgáltatás?

Válasz 10: Ez egy ideiglenes ellátási forma. Ha a felhasználókat ellátó földgázkereskedő fizetéseképtelenné válik, és a földgázbeszerzése ellehetetlenül, vagy a működési engedélyét a Hivatal visszavonta, a felhasználók nem maradhatnak ellátatlanul. Ebben az esetben a felhasználók földgázellátását a Hivatal által kijelölt végső menedékes földgázkereskedő biztosítja.

Kérdés 11: Minden földgázellátó a saját csővezeték rendszerén szolgáltatja a gázt?

Válasz 11: Nem. Sem a közüzemi szolgáltató, (majd egyetemes szolgáltató) sem a szabadpiaci kereskedő nem üzemeltet csővezetékot. Azt változatlanul az elosztói engedélyes üzemelteti, amelyen a szolgáltató vagy kereskedő által vásárolt gázt szállítja.

Kérdés 12: Változik-e a csatlakozási díj mértéke?

Válasz 12: Nem. Annak nagyságát továbbra is miniszteri rendelet határozza meg. A földgázellátásba történő bekapcsolásért vagy a korábban megvásárolt kapacitást meghaladó többletkapacitásért kell fizetni a rendszerüzemeltetőnek, a jogszabályban meghatározott mértékben. A csatlakozás az ingatlanhoz kötött jog, és a tulajdonos váltások nem érintik.

Kérdés 13: Kik tartoznak majd a „Védendő fogyasztó”-i kategóriába és milyen kiváltságokat élvezhetnek?

Válasz 13: jogszabályban meghatározott előírások alapján a szociálisan rászoruló és a fogyatékkal élő felhasználók tartoznak ide. A besorolásra való jogosultságot igazolni kell. A rájuk vonatkozó kedvezmény részletfizetés, fizetési haladék, késleltetett kikapcsolás, fogyatékkal élők egyéb kiváltságai, stb. lehetnek. Ezek részletes szabályai kormányrendeletben és üzletszabályzatban lesznek lefektetve.

Kérdés 14: Változik-e a gázmérők leolvasásának rendje?

Válasz 14: A mérőleolvasás gyakoriságát az üzletszabályzatokban fel kell tüntetni, de ettől eltérő leolvasásban is megállapodhat a rendszerüzemeltető és a rendszerhasználó, a fogyasztásmérő berendezéseket azonban a törvény előírásai szerint, évente legalább egyszer le kell olvasni.

Kérdés 15: Mit kell feltétlenül tartalmaznia a számlának?

Válasz 15: Az elfogyasztott korrigált földgázmennyiséget, fűtőértéket, korrekciós tényezőt, a földgáz árát, rendszerhasználati díjakat (szállítási, rendszerirányítási, tárolási és elosztási díj), esetleges támogatások összegét.

Kérdés 16: Hogyan változik a számlatartozás miatti kikapcsolás előtti felszólítási folyamat?

Válasz 16: A kereskedőnek / egyetemes szolgáltatóknak a kikapcsolás előtt egyeztetést kell kezdeményezni a felhasználóval a fizetési haladékról, vagy részletfizetésről. A kikapcsolás előtt a fogyasztót legalább háromszor postai vagy megállapodás esetén, elektronikus úton értesíteni kell.

Kérdés 17: Változnak-e a lakossági fogyasztók fizetési késedelem esetére vonatkozó kikapcsolási feltételei?

Válasz 17: Igen. A kikapcsolást az elosztói engedélyes végzi a kereskedő/ egyetemes szolgáltató kezdeményezésére. A fogyasztó a jelenlegi 60 napos tartozással szemben csak 3 havi (90 napos) számlatartozás esetén kapcsolható ki, de a kikapcsolást ebben az esetben is meg kell előznie egy egyeztetésnek a fizetési haladékra vagy részletfizetésre vonatkozóan. A fogyasztónak fel kell ajánlani az „előre fizető mérő” felszerelésének a lehetőségét is. Lakossági fogyasztó nem kapcsolható ki munkaszüneti, ünnepnapon, valamint az azt megelőző munkanapon és pihenőnapon.

Kérdés 18: Bővül-e a személyes kapcsolattartási lehetőségek száma?

Válasz 18: Igen. A kereskedőknek és az egyetemes szolgáltatóknak a 10.000 fő felhasználót meghaladó kistérségekben ügyfélszolgálati irodát kell működtetniük.

Kérdés 19: Hova lehet panasszal fordulni, ha a fogyasztó nem elégedett?

Válasz 19: Az új földgázellátásról szóló törvény szerint ebben lényeges változás lesz. A lakossági fogyasztóknak **2009. július 1-től**, számlázási, mérési, díjfizetési és tartozás miatti kikapcsolási panaszában a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (1088 Budapest József krt.6; levelezési cím: 1428 Budapest, Pf.20.) jár el. Egyéb panaszok kivizsgálásában továbbra is a Magyar Energia Hivatal az illetékes. Első lépésben azonban minden esetben a szerződéses félhez kell fordulni, és amennyiben a probléma nem oldódik meg, akkor lehet a fenti hatóságokhoz írásos panaszt benyújtani.