



www.mekh.hu

PANASZA VAN?
SEGÍTÜNK!



Óvja mérőóráját!

Tájékoztató a szabálytalan
vételezésről

Miben segít a kiadvány?

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) fontos feladata a fogyasztók védelme, a hatáskörébe tartozó panaszok kivizsgálása. A benyújtott panaszok egy része szabálytalan vételezés megállapítására vonatkozik, amely miatt a közműszolgáltató (villamos energia-, földgáz-, víziközműszolgáltató) kötbér, illetve a felmerült költségek megfizetésére szólítja fel a fogyasztót. **A kötbér a szabálytalan vételezés súlyos szankciója, amelynek célja, hogy a fogyasztókat visszatartsa a hasonló tevékenység végzésétől.**

Tapasztalataink szerint a fogyasztók többsége nem ismeri a saját, valamint szolgáltatója jogait és kötelezettségeit. **Ez a kiadvány abban segít Önnek, hogy a szabálytalan vételezéssel kapcsolatos előírásokat megismerje, tisztában legyen kockázataival és súlyos következményeivel.**

Mit kell tudni a szabálytalan vételezésről?

A szabálytalan vételezés fogalmát és műszaki tartalmát jogszabályok és a szolgáltatók



üzletszabályzata határozza meg: **olyan tiltott tevékenység, amely élet- és balesetveszélyes, fenyegeti a vagyonbiztonságot, emellett kárt okoz a szolgáltatónak és ezáltal a többi felhasználónak is.**

Fontos tudni, hogy a fogyasztónak kötelezettsége megóvni a fogyasztásmérőt, a mérési és vezetékrendszert, a plombákat, illetve a szolgáltató által elhelyezett egyéb jelzéseket.

Ön akkor válik szabálytalan vételezővé, ha:

- nem jelenti be haladéktalanul a szolgáltatónak a fogyasztásmérő vagy a mérési rendszer plombáinak, jelzéseinek sérülését vagy hiányát;
- eltávolítja, meghamisítja, megrongálja a készülék vagy a mérési rendszer plombáit, jelzéseit, és ezáltal lehetővé válik a méretlen vételezés (lopás) műszaki feltétele;
- méretlenül veszi igénybe a szolgáltatást, a fogyasztásmérő vagy a mérési rendszer megbontásával vagy megkerülésével;
- a szolgáltató engedélye nélkül rácsatlakozik a vezetékrendszerre vagy visszkapcsolja a szolgáltatást a felhasználási helyen.

Az ellenőrzés folyamata

Mivel a fogyasztásmérő berendezés az ún. elosztói vezetékhalózatot üzemeltető szolgáltató tulajdona, a szabálytalan vételezések felderítése érdekében a felhasználási helyeken a szolgáltató ellenőrzéseket végezhet, amely során a fogyasztó köteles együttműködni. A szolgáltatónak arra is joga van, hogy az ellenőrzéseket előzetes bejelentés nélkül végezze vagy egyéb helyszíni szerelési tevékenységhez kapcsolja, mint például hibaelhárítás, mérőcsere vagy kikapcsolás.

A felhasználó, képviselője vagy független tanú jelenlétében lehet lefolytatni az ellenőrzéseket, amelynek során a felhasználónak biztosítania kell a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést. **Az ellenőrzést a felhasználó nem akadályozhatja meg!** Az együttműködés az Ön érdekét is szolgálja, ennek hiányában ugyanis a szolgáltató hatósági intézkedés útján léphet a mérési helyre.

Az ellenőrzés során Ön jogosult arra, hogy:

- a felhasználási helyen megjelenő személyeket felkérje arra, hogy igazolják magukat;
- a szemle megkezdése előtt tájékoztatást kapjon az ellenőrzés céljáról;



- az ellenőrzés során folyamatosan jelen legyen, és figyelemmel kísérje a szolgáltató ellenőreinek tevékenységét;
- a jegyzőkönyvben megtegye észrevételeit az ellenőrzéssel kapcsolatban;
- az ellenőrzés során nyilatkozzon arról, hogy egyetért-e a jegyzőkönyvben foglaltakkal, elismeri-e a szabálytalan vételezést.

Az ellenőrzés során felvett dokumentum kétféle megállapítást tartalmazhat:

- a fogyasztásmérőn és a mérési rendszeren eltérés, rendellenesség nem állapítható meg, a mérőn lévő plombák, jogi zárok, a szolgáltató által elhelyezett jelzések épek, sérülésmentesek;
- megállapítható a szabálytalan vételezés gyanúja, amely a fogyasztásmérőn, valamint a plombákon azonosított sérülésekre, a plombák hiányára, vagy a mérési rendszer megkerülésére, manipulálására utaló eltérésekre alapozható.

Ha az ellenőrzés ideje alatt Ön elhagyja a helyszínt, ezt a szolgáltató ellenőrei a jegyzőkönyvben kötelesek feltüntetni. A jegyzőkönyvet figyelmesen olvassa

végig, ugyanis – egyet nem értése esetében is – kötelessége aláírni, ugyanakkor Ön is rögzítheti észrevételeit.

A jegyzőkönyv egy példányát a szolgáltató köteles átadni a fogyasztónak.

Abban az esetben, ha a fogyasztásmérővel vagy a mérési rendszerrel kapcsolatban a szolgáltató ellenőrei a szabálytalan vételezés gyanúját állapítják meg, kötelesek azt a jegyzőkönyv mellett fényképekkel is dokumentálni, illetve kötelesek a fogyasztásmérő leszereléséről is gondoskodni. A berendezést a szolgáltató ellenőreinek be kell csomagolniuk, a csomagolást aláírásával Önnek és az ellenőröknek is hitelesíteniük kell. Amennyiben a mérési rendszer állapota lehetővé teszi, a szolgáltató gondoskodik új mérő felszereléséről.

A szabálytalan vételezés bizonyítása és következményei

Ha a fogyasztó rögzíti a jegyzőkönyvben, hogy vitatja az ellenőrzés megállapításait, a szolgáltató köteles a fogyasztásmérőt független igazságügyi szakértővel megvizsgáltatni. A vizsgálat helyszínéről és időpontjáról előzetesen értesíteni kell a fogyasztót,



aki – akár az általa felkért tanúkkal vagy szakértővel – a vizsgálat során tájékoztatást kérhet és észrevételeket tehet. A szakértő elemzi és dokumentálja a fogyasztásmérőn, annak belső elemein, plombáin tapasztalható fizikai eltéréseket, sérüléseket, majd a megállapított tényekről és körülményekről szakvéleményt készít, amelyet a szolgáltató megküld a fogyasztónak.

A szakértői vélemény és egyéb iratok (a korábban végzett munkálatok során felvett munkalapok, a fogyasztásmérő átadásáról szóló iratok, illetve a fogyasztásmérő és a rajta elhelyezett plombák azonosítására szolgáló adatok) alapján a szolgáltató dönt arról, hogy megállapítható-e a szabálytalan vételezés és a felhasználó felelőssége. Ebben az esetben a szolgáltató köteles értesíteni a fogyasztót, emellett kötbér, valamint a felmerülő költségek megfizetésére is kötelezheti.

Amennyiben a felhasználó a kötbértartozását nem egyenlíti ki, a szolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére, ha a kötbér megfizetése érdekében polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárást indított.

A kötbér magas összegű, büntető jellegű következmény, mértéke a több százezer forintot is elérheti.

Tanácsaink

Önnek mint fogyasztónak kötelessége a készülék és a mérési rendszer védelme, ezért óvnia kell a környezeti, mechanikai hatásoktól, külső hozzáféréstől. **Ne engedje, hogy az Ön mérési rendszerén, vezetékrendszerén, illetve a fogyasztásmérőn illetéktelen személyek beavatkozást végezzenek.** Amint észleli, hogy a készüléken rendellenesség történt – hiányoznak a plombák, megsérült vagy eltűnt a mérő stb. –, késlekedés nélkül jelezze szolgáltatójának és a rendőrségnek! Amennyiben a fogyasztásmérőn hibát észlel, ne próbálja megjavítani, hanem azonnal hívja a szolgáltató hibabejelentő szolgálatát. Előzze meg a fogyasztásmérő sérülését vagy szennyeződését, felújításkor vagy takarításkor ne fesse le, ne csiszolja és ne súrolja!

Panasza van? Segítünk!

Amennyiben a szolgáltató által megállapított szabálytalan vételezést Ön nem ismeri el, illetve vitatja a kötbér kiszabását, panaszával először a szolgáltatóhoz kell fordulnia. Beadványára a szolgáltatónak 15 napon belül kell válaszolnia. Amennyiben a szol-



gáltató ezt nem teszi meg, vagy az elutasító válasszal Ön nem ért egyet, a MEKH-hez fordulhat írásbeli panaszával, amelynek az alábbi, jogszabályban megállapított melléleteket kell tartalmaznia:

- **a Hivatalnak címzett, aláírt kérelem, a kifogás részletezésével;**
- **a Hivataltól kért intézkedés megfogalmazása;**
- **panaszbeadvány**, amellyel korábban a szolgáltatóhoz fordult (a panasz tértivevénye, ajánlott szelvénye, elektronikus levélváltás, a telefonon tett panasz azonosítószáma vagy a személyes panasztétel jegyzőkönyve);
- **a szolgáltatótól a panaszra kapott, Ön által kifogásolt válasz;**
- **az Ön elérhetőségei** (lakcím vagy kézbesítési cím, telefonszám, elektronikus levélcím);
- **a felhasználási hely címe;**
- **meghatalmazás** (amellyel meghatalmazást adott az Ön képviselőjére; ha a meghatalmazást nem saját kézzel írta, akkor az Ön aláírását két tanúnak kell hitelesítenie);

- **ügyvédi meghatalmazás** (ha szükséges); és
- **társasházi közös képviseletre jogosító irat** (közös képviselő beadványa esetén).

A MEKH ezután megvizsgálja, hogy a szolgáltató a jogszabályokat betartva jár-e el a fogyasztóval szemben. A MEKH mellett a fogyasztó a bírósághoz, vagy a békéltető testületekhez is fordulhat kérelmével.

Az eljárás keretében a kötbér megállapításának előzményeit és körülményeit is vizsgálja a Hivatal, és amennyiben azt állapítja meg, hogy a kötbér kiszabása jogos volt, a felhasználó kérelmét elutasítja. Ha azonban a fogyasztó kérelme megalapozott, akkor a Hivatal eltiltja a szolgáltatót a kötbér követelésétől.

Javasoljuk, hogy a Hivatalnál indított eljárás időszaka alatt is mindenképpen működjön együtt a szolgáltatóval, annak megkereséseit érdeemben mérlegelje és válaszolja is meg!



JÓ, HA TUDJA!

- Az Ön kötelezettsége, hogy óvja a fogyasztásmérőt és a mérési rendszert a sérülésektől, és ha rendellenességet tapasztal, haladéktalanul jelentse a szolgáltatónak!
- A szabálytalan vételezés tilos, élet- és balesetveszélyes tevékenység, amely súlyos következményekkel jár!
- A szolgáltató bármikor, előzetes bejelentés nélkül is jogosult a fogyasztásmérő ellenőrzésére.
- Ha bizonytalan az ellenőr személyével kapcsolatban, egyeztessen telefonon a szolgáltatóval.
- A fogyasztásmérő helyszíni ellenőrzésekor Ön vagy képviselője feltétlenül végig legyen jelen. Az ellenőrzéssel kapcsolatos észrevételeit rögzítheti a jegyzőkönyvben.
- Amennyiben a szolgáltató kötbér fizetésére szólítja fel, panasszal élhet a szolgáltatónál, ha panaszát elutasítják, a MEKH-hez fordulhat.

MEKH Ügyfélszolgálat

E-mail:

ugyfelszolgalat@mekh.hu

Telefon:

06-80/205-386

06-1/459-7740

**Kiadja a Magyar
Energetikai és Közmű-
szabályozási Hivatal**

1054 Budapest,
Bajcsy-Zsilinszky út 52.

A kézirat lezárva:

2016. április

**További információ:
mekh.hu**