

Védendő fogyasztókkal kapcsolatos tájékoztató

Kik a védendő fogyasztók és mire jogosultak?

Az Európai Unió előírása alapján került Magyarországon is bevezetésre az ún. védendő fogyasztó intézménye. A védendő fogyasztók 2008. január 1-jétől a villamos energia, 2009. január 1-jétől a gázszolgáltatás, legutóbb pedig a víziközmű- szolgáltatás vonatkozásában vehetnek igénybe kedvezményeket, illetve válhatnak jogosulttá különleges elbánásra.

Már itt felhívjuk a figyelmet arra, hogy a védendő fogyasztókénti nyilvántartásba vételt megelőzően érdemes tájékozódni az adott szolgáltató honlapján, üzletszabályzatában, mivel a szolgáltatók a jogszabályban előírthoz képest további kedvezményeket, különleges bánásmódot is biztosíthatnak ügyfeleik számára.

Kik lehetnek védendő fogyasztók?

Ebbe a kategóriába (a vízközmű szolgáltatásnál védendő felhasználó) két hátrányos helyzetű társadalmi csoport tagjai, vagyis a szociálisan rászorult, valamint a fogyatékossgal élő fogyasztók tartoznak.

Azok a védendő fogyasztók, akik egyidejűleg szociálisan rászorultnak és fogyatékossgal élőknek is minősülnek, mindkét címen kérhetik nyilvántartásba vételüket, így élhetnek mindazon kedvezményekkel, különleges bánásmóddal, ami e csoportok tagjait megilleti.

Szociálisan rászorult fogyasztók

Ebbe a kategóriába tartozik az a természetes személy, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy (ott élőknek és oda bejelentettnek kell lennie):

a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény alapján

- időskorúak járadékában,
- aktív korúak ellátásában,
- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez települési támogatásban,
- ápolási díjban,
- gyermekek otthongondozási díjában részesül;

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény alapján

- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 évig,
- nevelőszülő, vagy hivatásos nevelő szülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába adott átmeneti, vagy tartós nevelésbe vett gyermeket,
- a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

Milyen kedvezményre lehetnek jogosultak a szociálisan rászorult védendő fogyasztók?

A szociálisan rászorult fogyasztók részletfizetés, illetve fizetési halasztás igénybevételére, továbbá villamos energia, illetve földgáz szolgáltatás vonatkozásában előre fizető mérő felszerelésére jogosultak.

E kedvezményeket ugyanazon fogyasztó csak egy fogyasztási helyen veheti igénybe. Ugyanez vonatkozik az előfizető háztartásában élő védendő fogyasztóra is.

A részletfizetést, illetve fizetési halasztást áramdíj tartozás esetén a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő öt napon belül, gázdíj tartozásnál második fizetési felszólításban megjelölt fizetési határidőig kérheti a szociálisan rászorult fogyasztó.

E kérelemre a szolgáltató 15 napon belül érdemben köteles válaszolni; a kérelem elbírálásáig a fogyasztó a szolgáltatásból nem kapcsolható ki. A vízdíj tartozással összefüggésben a fizetési felszólításban kell az érintettet tájékoztatni a részletfizetés, illetve fizetési haladék lehetőségéről.

Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési halasztás a szociálisan rászorult fogyasztónak csak akkor engedélyezhető, ha vállalja, hogy a fizetési kedvezmény igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott villamos energia, földgáz, valamint víziközmű szolgáltatás ellenértékét, a tartozás részösszeget, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti.

A fizetési kedvezménnyel érintett összegre kamatot fizetni nem kell.

Részletfizetési kedvezményt, illetve fizetési halasztást is csupán 12 naptári hónaponként 1 ízben lehet kérni, a fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap, víziközmű tartozás esetén 60, különleges esetben 90 nap lehet.

Az igénybe vehető részletfizetés időtartama a tartozás mértékétől függ. A részletfizetést, illetve fizetési halasztást igénybe vevőket tájékoztatni kell az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségéről.

Ha a fogyasztó a részletfizetési kedvezmény, fizetési halasztás feltételeit nem teljesíti, a szolgáltató az ezzel kapcsolatos megállapodást haladéktalanul felmondhatja.

Ebben az esetben a további fogyasztást villamos energia, illetve földgáz esetében előre fizető mérő felszereléséhez köthetik. Ugyanez a helyzet akkor is, ha a fogyasztó részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési halasztás iránti kérelmét elutasították. Az előre fizető mérő felszerelését egyébként a szociálisan rászorult fogyasztó maga is kérheti.

Az előre fizető mérő olyan fogyasztásmérő, amely a fogyasztást csak az ellenérték előzetes megfizetése esetén teszi lehetővé, így további hátralék nem keletkezhet.

Azok a fogyasztók, akiket tartozás miatt a szolgáltatásból kikapcsoltak, amennyiben védendő fogyasztóként nyilvántartásba vételre kerülnek, előre fizető mérőt kaphatnak.

Fogyatékossgal élő védendő fogyasztók

Ebbe a kategóriába tartoznak, akik:

- vakok személyi járadékában,
- fogyatékossgal támogatásban részesülnek,
- továbbá ellátások hiányában is, ha a villamos energia, földgáz-szolgáltatásból, vagy a víziközmű szolgáltatásból történő kikapcsolása, felfüggesztése, vagy a szolgáltatás megszakadása életüket, egészségüket közvetlenül veszélyezteti.

A fogyatékossgal élő fogyasztók segítése különleges bánásmódot jelent, melyet ők is csak egy fogyasztási helyen vehetnek igénybe akkor, ha a háztartásban nem él olyan nagykorú személy, aki nem minősül fogyatékosnak. A különleges bánásmód az alábbi szolgáltatások biztosítását jelenti:

- a szolgáltató a felhasználó kérésére a felhasználási helyen havonta (más időközönként) mérőleolvasást végez;
- a fogyasztó rendkívüli ingyenes mérő felülvizsgálatot kérhet 12 havonta egy alkalommal;
- kérheti a számla kézpénzben történő kiegyenlítésének lehetőségét a felhasználási helyen;
- egyedi segítségnyújtást igényelhet a számla értelmezéséhez (például nagyobb betűvel nyomtatás, stb.)
- valamint műszakilag kivitelezhető különleges mérőhely kialakítását kezdeményezheti.

A különleges bánásmód tekintetében is **érdemes lehet az adott szolgáltató honlapján, esetleg üzletszabályzatában tájékozódni**, ők ugyanis további lehetőséget, kedvezményt is biztosíthatnak védendő fogyasztóik számára.

A fogyatékossgal élő fogyasztónak a védendő fogyasztókénti nyilvántartásba vétele során kell nyilatkoznia arról is, hogy a különleges bánásmódok közül melyikre tart igényt.

Azok a fogyasztók, akiknek az egészségét, vagy életét veszélyezteti a villamos energia szolgáltatásból való kikapcsolása, esetleg annak megszakadása, minden esetben igényelhetik szünetmentes áramforrás biztosítását. Ennek érdekében a tervezett üzemszünet esetén kérésre az elosztó legkésőbb a tervezett üzemszünet előtti naptól a gyógykezelést, életfunkciók fenntartását biztosító gép, berendezés energia ellátásához szükséges teljesítményű szükségáramforrást köteles biztosítani.

A váratlan üzemzavar miatti áramkimaradás megelőzése érdekében pedig az elosztó, úgyszintén kérésre szünetmentes áramforrást köteles időben kihelyezni, amely biztosítja a gyógykezeléshez, életfunkciók fenntartásához szükséges gép, berendezés energia ellátását.

Ezekben az esetekben fizetési késedelem, vagy nemfizetés esetén sem lehet a szolgáltatást kikapcsolni. Ugyanakkor léteznek olyan megoldások, hogy ha a fogyasztó tartozást halmozott fel, akkor az áramszolgáltató az elosztó engedélyesnél kezdeményezheti a felhasználói hely csatlakozási áramerősségének csökkentését, azonban a fogyasztó életfunkcióinak fenntartásához, gyógykezeléséhez használt gép, berendezés működéséhez szükséges energia szükségletet ilyen esetben is biztosítani kell. Például a MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. üzletszabályzata szerint fent említett intézkedést 60 napos tartozás esetén kezdeményezheti.

Eljárási szabályok

A kedvezményeket, különleges bánásmódot a fogyasztók akkor vehetik igénybe, ha őket a villamos energia-, illetve a területileg illetékes földgázelosztó védendő fogyasztóként nyilvántartásba vette.

Ehhez ki kell tölteni, aláírni a megfelelő adatlapot, amihez csatolni szükséges a jogosultságot megalapozó ellátás megállapításáról rendelkező határozatot, vagy az azt folyósító szerv igazolását, továbbá a fogyatékoságot megalapozó állapotról kiállított orvosi igazolást (ezeknek a dokumentumoknak 30 napnál nem régebbieknek kell lenniük.)

Akik egyidejűleg szociális rászorultság, illetve fogyatékoság alapján is kérik nyilvántartásba vételüket, azoknak mindkét, az igénylésre szolgáló nyomtatványt ki kell tölteniük és mind a szociális rászorultság fenn álltát megalapozó körülményt, mind pedig a fogyatékoság meglétét igazolniuk kell.

Ezen túlmenően azoknak a fogyatékosággal élő fogyasztóknak, akik különleges bánásmódot igényelnek, igazolniuk kell azt is, mely okból jogosultak az adott bánásmódra (pl. számla kézpénzben történő kiegyenlítésére, számla megmagyarázására, stb.) Az igazolást ebben az esetben a kezelőorvos, vagy a házi orvos állítja ki az igénybejelentésre szolgáló nyomtatvány megfelelő pontjának kitöltésével. Ugyanilyen módon kell igazolni a veszélyeztetettség fenn álltát is, azaz azt a tényt, ha az energia szolgáltatás kikapcsolása, annak megszakadása az adott fogyasztó életét, egészségét közvetlenül veszélyezteti.



Ez utóbbi esetben a nyilvántartásba vételkor szükséges bejelenteni azon személy elérhetőségét is, akit a fogyatékossgal élő fogyasztó vonatkozásában a szolgáltató a szolgáltatásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása esetén értesíteni köteles.

A nyilvántartásba történt felvételt követően a védendő fogyasztó minden év március 31-ig köteles a megfelelő irattal igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania azon fogyatékossgal élő fogyasztónak, akinek állapotában - szakorvosi véleményen alapuló igazolás alapján - nem várható jelentős javulás.

A magyarországi egyetemes szolgáltatók információi és formanyomtatványai az alábbi linken érhetők el.

Gáz és Áram:

https://www.eon.hu/hu/rolunk/tarsadalmi-szerepvallalas/gazdasag/vedend_-fogyasztok.html

<https://www.mvmnext.hu/ee/egyetemes-szolgaltatas/tudnivalok/hasznos-informaciok/vedendo-fogyasztok>

Gáz:

<https://www.opustigaz.hu/ugyfelek/vedendo-fogyasztok>

Vízközmű üzemeltetők és internetes tájékoztatásuk az alábbi linken érhetők el:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/19RGEUfpFao5hWS1A-G8hjmQ0Y41CUL4P/edit?usp=sharing&oid=101149767809323061080&rtpof=true&sd=true>