

Sokasodnak a panaszok



Románia

Energiapiac: a szolgáltatók a szerződésbe foglalt árakat is próbálják megemelni

• Határidő-túllépések, óraleolvasások elmulasztása miatt felhalmozódott óriási költségek, szerződésszegési próbálkozások, hasraütés-szerűen megállapított becsült fogyasztás – a brutális energiaár-emelkedések mellett gyakori szolgáltatói szabálytalanságok is borzolják a kedélyeket a fogyasztók körében. Az energiaár-szabályozó hatóság több mint tízezer bejelentést kapott az első fél évben, de a fogyasztóvédelemnél is megduplázódtak az energiaszolgáltató vállalatokkal kapcsolatos fogyasztói panaszok.

SZÉCHELY ISTVÁN

Rengeteg, mintegy tízezer fogyasztói panaszt kapott az Országos Energiaár-szabályozó Hatóság (ANRE) az első fél évben. Nagyon sok fogyasztó a határidők be nem tartása miatt tett bejelentést a hatóságnál, de rengetegen kifogásolták az óraleolvasás hiánya miatti túlszámlázást, és újabban egy elvtelen szerződésszegési gyakorlat is kezdett elterjedni a szolgáltatók körében, amely miatt az ANRE már a héten ellenőrzésekbe kezd a nagyobb energiaszolgáltató vállalatoknál.

Nincs már szabályozott ár

„Tavaly július elsején megtörtént a földgázpiac liberalizációja, illetve idén január elsején megszűnt a szabályozott ár a villamosenergia-piacon. Ezek valamilyen szinten megnyitották az utat a szabadpiac felé, és egyre több fogyasztó érdeklődik a szabadpiaci szerződések vagy akár a szolgáltatóváltás iránt. Itt vannak bizonyos határidők, amelyeket a hatóság szabályzatai előírnak a szolgáltatók részére, és azt tapasztaltuk, hogy ezeket sok esetben nem tartják be. Ha például egy fogyasztó bármelyik szolgáltatótól ajánlatot kér, a szolgáltatónak erre tizenöt munkanapon belül válaszolnia kell. Ezt a határidőt nagyon sok szolgáltató sok kérés esetében nem tartotta be” – magyarázta Nagy-Bege Zoltán, az Országos Energiaár-szabályozó Hatóság alelnöke. A szolgáltatók ugyanakkor gyakran túllépték a szükséges dokumentumok fogyasztók általi benyújtásától számított ötnapos szerződéskötési határidőt is, akárcsak a számla tartalmát illető fogyasztói panaszok esetében megszabott tizenöt napos válaszadási határidőt.

Elmaradt óraleolvasások

Az elosztóhálózatok üzemeltetőire vonatkozóan is számos panaszt kapott az ANRE: a legtöbb bejelentés az óraleolvasások hiányára vonatkozott. „Nagyon sok panasz érkezett be hozzánk annak kapcsán, hogy rendellenesen magas díjról szóló számlákat kaptak a fogyasztók, ami oda vezethető vissza, hogy éveken keresztül nem volt leolvasva az órájuk, ennek eredményeképpen különböző becsült értékeket számláztak ki nekik a szolgáltatók.

Nem kell feltétlenül minden hónapban leolvasni az órákat, de a szabályzat ezzel kapcsolatban azt írja, hogy legalább hathavonta egyszer le kell. De még ezt a hat hónapos olvasási ciklust sem mindig tudják tartani az elosztók, ami nyilván nem elfogadható, és ezért büntetéseket is róttunk ki számukra” – fogalmazott Nagy-Bege Zoltán.

Szerződésszegési kísérletek

A hatóság alelnöke ugyanakkor egy új, általuk a napokban észlelt szolgáltatói visszaélésről is beszámolt:

meg a szerződés lejártá előtt, így törvénytelenesen követnek el az áremeléssel próbálkozó vállalatok, emiatt már a héten ellenőrzésekbe kezd a nagyobb vállalatoknál az ANRE. „Egyértelmű az áremelkedés a nagykereskedelmi piacon, viszont az, hogy ezek a szolgáltatók nem tudják tartani a pár hónappal ezelőtti kijelölt árakat, azt mutatja, hogy az árajánlataik mögött nem volt beszerzés, tehát nem kötöttek szerződést a nagykereskedelmi piacon a villamos energia vagy a földgáz beszerzésére, vagy elszámolták magukat az árképzés során,

re Nagy-Bege Zoltán elmondta, ez nem volt előre látható jelenség, de biztosan nem kartellgyanús piaci tevékenység az oka, nem áll összefüggésben az árliberalizációval. Az áremelkedés érezhető a nagykereskedelmi piacon is, sőt az egész régióban – „Európa-szerte óriási az áremelkedés a villamos energia, illetve a földgáz esetében egyaránt, ez nem egy helyi, a liberalizációt követő sajátosság” – magyarázta, arra is kitérve, hogy még a legtapasztaltabb szakemberek is nehezen tudnák megmondani, az árak miként alakulnak a közeljövőben. „Igaz, hogy ezelőtt egy hónappal is azt mondtam, nehezen tudom elképzelni, hogy tovább emelkednek, és azóta a földgázpiac még 20 százalékos rárakott, a villamosenergia-piac viszont valamennyire stabilizálódott, de most már tényleg olyan határokat feszegetnek az árak, hogy nehéz elképzelni

zódást kötöttek, és azoknak is, akik még nem –, Nagy-Bege Zoltán elmondta, akik még nem kötöttek szabadpiaci szerződést, azoknak lehet, hogy nem ez a megfelelő pillanat arra, hogy ezt megtegyék, ugyanis az látható az ANRE honlapján lévő ajánlat-összehasonlító táblázatban az áram és a gáz esetében egyaránt, hogy azok az egyetemes szolgáltatói árak, amelyeket a szolgáltatók automatikusan alkalmaznak, az egyik legkedvezőbb árákká váltak a piacon, és eltűntek az ezeknél kedvezőbb szabadpiaci árak. „Azok esetében, akik eddig nem léptek, nem biztos, hogy a következő két-három hónapban indokolt lesz, hogy megtegyék, de mindenképpen érdemes lesz követniük a hatóság honlapján az ár-összehasonlítókat.” Azok pedig, akik már megkötötték a fix áras szabadpiaci szerződést és mégis áremelésről kapnak értesítést szolgáltatójuktól, úgy érzik, hogy jogtalanul



A legtöbb panasz arról szólt, hogy a járványhelyzet alatt nem olvasták le az órákat, majd hatalmas számlákat küldtek ki a fogyasztóknak

▲ KORÁBBI FELVÉTEL: KRISTÓ RÓBERT

egyre több szolgáltató értesíti ügyfeleit arról, hogy egyoldalúan árat emel. Szabadpiaci szerződésekről van szó, amelyek a leggyakrabban fix árat rögzítő szerződések, ugyanis a kliensek többségének ez a kényelmesebb és rizikómentesebb választás, tapasztalataik szerint a túlnyomó többség ilyen szerződést köt – magyarázta Nagy-Bege Zoltán. „Egyre több panasz érkezik hozzánk arról, hogy ezeket a fix árakat próbálják növelni a szolgáltatók” – fűzte hozzá. A fix áras szerződésben rögzített árat azonban a szolgáltató semmiképpen nem emelheti

tehát mindenképpen a szolgáltatók részéről mutat hiányosságokat, ami a piaci stratégiájukat, kliensekkel való kapcsolatukat illeti” – sorolta a szolgáltatói visszaélések lehetséges okait a szakember, megjegyezve, hogy kérdés számára, miként várnak el fogyasztói bizalmat azok a szolgáltatók, amelyek pár hónappal a szerződéskötés után a legalapvetőbb feltételt akarják megszegni.

Lélektani határon a drágulás

Az energiaárak általános elszállásának okaira vonatkozó kérdésünkre

azt, hogy ennél feljebb mehetnek. Ez nyilván már így is kellemetlen helyzet, főként a fogyasztóknak és főleg annak tudatában, hogy közeledik a téli időszak és a legtöbben földgázzal fűtenek” – fogalmazott az ANRE alelnöke.

Tanácsok a fogyasztóknak

Arra vonatkozó kérdésünkre, hogy mit tanácsol a fogyasztóknak – azoknak, akik már szabadpiaci szer-

akar árat emelni a szolgáltatójuk, panaszt tehetnek az energiaár-szabályozó hatóságnál, elküldhetik a szolgáltatótól kapott értesítést, az ANRE kivizsgál minden egyes esetet – mondta Nagy-Bege Zoltán.

Megduplázódtak a panaszok a fogyasztóvédelemnél

Nemcsak az energiaszabályozó hatóságnál, hanem a fogyasztóvédelemnél is panaszoknak a fogyasztók.

Folytatás az 5. oldalon ➔