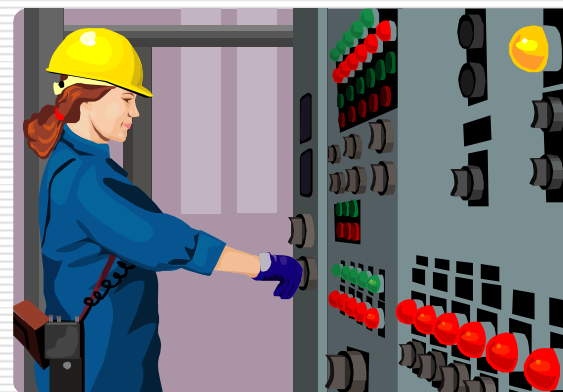


Az elosztói engedélyes és a fogyasztó kapcsolata

Bessenyei Tamás

tamas.bessenyei@powerconsult.hu



A fogyasztói kapcsolattartást szabályozó fontosabb dokumentumok

- VET, és vhr.
- Elosztói üzletszabályzat (kb. 200 oldal)
- Egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat (kb. 150 oldal)
- Kereskedelmi üzletszabályzat (kb. 100 oldal)
- Igen terjedelmes dokumentumok, némelyik nehezen érthető/értelmezhető*



Fontosabb kapcsolati formák

Ügyfélszolgálat

- Telefonos
- Személyes
- Írásos megkeresés (levél, e-mail)

ELMŰ
ÉMÁSZ



Szolgáltató honlapja

- Információk, tájékoztatók, díjkalkulátor
- E-ügyfélszolgálat (mérőállás bejelentés, stb.)

e-on | Hungária

Számlával együtt kézbesített anyagok

Néhány probléma 1.

- A szabályzatokban meghatározott jogok/kötelességek és eljárásrendek tartalommal való megtöltése és működtetése nem elég rugalmas (fogyasztói igények, elvárások?)
- Az ügyfelekkel való kapcsolattartás és ügyintézés elsősorban az erre vonatkozó szabályoknak, előírásoknak kíván megfelelni, és nem a tényleges fogyasztói igényeknek, elvárásoknak. (lásd: tapasztalatok)
- A fogyasztók az ügyfélszolgálatokhoz fordulnak, ha valamilyen kérdésük van, mintsem a különböző szabályzatokat böngészik, ugyanis azok nyelvezete, szóhasználata és fogalomrendszere jelentősen eltér a hétköznapi nyelvtől, ezért nehezen érthető/értelmezhető.

Néhány probléma 2.

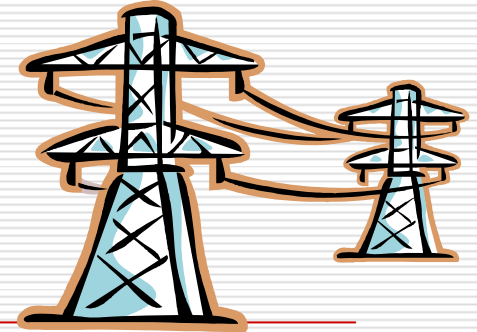
- Áramszámla értelmezése, az elnevezések megértése (elosztói veszteség díj – holott a szolgáltató nyereséges)
- Az ESZ-ban a számla nem a valós havi fogyasztást tartalmazza:
 - évente 1 leolvasás, a mérő nem távleolvasható
 - diktálás, vagy részszámla (átalány)
- EU direktíva:
 - Számlázás a tényleges energiafogyasztás alapján, és olyan gyakorisággal, hogy a fogyasztók szabályozhassák saját energiafogyasztásukat
- Csoportos beszedési megbízás (szolgáltató érdeke) – csekk (ügyfél érdeke)
 - hibás számla, rossz becsült fogyasztás esetén hosszadalmas visszaigénylés

Néhány tapasztalat 1.



- 1990 – a „villanyóra leolvasó” a tized kWh-t is egésznek olvasta le, így az óraállás egyik hónapról a másikra több mint tízszeresére nőtt. A szolgáltató kiszámlázta a havi 28000 kWh körüli fogyasztást. A nyilvántartásából tudnia kellett volna, hogy a fogyasztónál 16 A-es kismegszakító van felszerelve, és ezen keresztül lehetetlen 1 hónap alatt ennyit fogyasztani.
- Ha a 16 A-es kismegszakítón egész hónapban napi 24 órán keresztül „dől be a 16 A”, akkor is legfeljebb 2500 kWh lehetett volna a fogyasztás

Néhány tapasztalat 2.

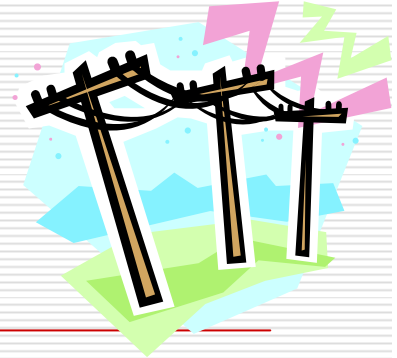


- 2006 – A VET módosította a tervezett szüneteltetés miatti kiértesítés szabályait: „A 200 kW rendelkezésre álló teljesítmény alatt a rendszerhasználót a fogyasztási helyre eljuttatott szórólap és a helyben szokásos módon kifüggesztett hirdetmény útján, illetve a fogyasztóval történt előzetes megállapodás esetén elektronikus úton vagy ezzel egyenértékű más módon kell kiértesíteni”.
- Ennek megfelelően az egyik fogyasztói irodában egy társasház közös képviselője írásban kérte, hogy szeretne megállapodást kötni arra vonatkozóan, hogy a társasházat a megadott e-mail címen értesítsék
- Az illetékes régióközpont válasza 29 nap múlva: az informatikai rendszerük nem teszi lehetővé az elektronikus kiértesítést



Néhány tapasztalat 3.

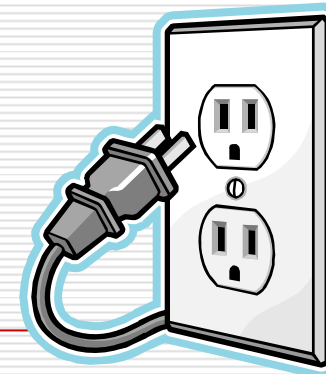
- 2006 – Az új fogyasztási helyen, október elején felszerelt mérőre február elején még mindig nem érkezett sem közüzemi szerződés, sem számla. Ennek hiányában az óraállást nehéz bejelenteni, hiszen nem volt még fogyasztói szám.
- 2007 – Érdeklődés néhányszor 1-10 kW-os szélerőmű/napelem hálózatra csatlakoztatása, annak eljárásrendje, valamint az átvételi ár felől e-mailben
 - Válasz: 56/2002 GKM rendelet alapján - A rendelet 4.§ (1) bekezdése kimondja, hogy a villamos energia szállítója vagy szolgáltatója nem tagadhatja meg a kapcsoltan termelt villamos energia átvételét, amennyiben az erőmű átadási villamos teljesítménye 0,1 MW-nál nagyobb, de 50 MW-nál kisebb.
 - Egy-egy elérhetőséget és nevet is megadtak az illetékes műszaki és gazdasági kollégákhoz, akik már „képben voltak”



Néhány tapasztalat 4.

- 2007 - Az Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzat MEH-nek történő beadása előtt a szolgáltató egy adott e-mail címen várta a fogyasztók véleményeit, észrevételeit.
 - A megadott e-mail cím nem működött
 - A segítő szándékú, leendő egyetemes fogyasztó bejelentette, hogy az e-mail cím nem működik, amire érkezett egy automatikus válasz, hogy bejelentést fogadták, és a feldolgozás folyamatban van, türelmet kérnek a válasz megküldéséig. A válasz a mai napig nem érkezett meg...

Néhány tapasztalat 5.



- 2008 – „Diktálós” fogyasztásmérő a garázsban (16A). 2006. végétől havi 3-4 kWh fogyasztás.
 - Egyik hónapban elfelejtettem bejelenteni az óraállást, majd kaptam egy számlát 400 kWh becsült havi fogyasztásról (10 év fogyasztása)
 - Kérdés az ügyfélszolgálathoz: mi alapján becsültek? Válasz: az előző fogyasztási adatok alapján...
 - Megoldás: évente egyszeri számlázás 0 kWh/hó részfogyasztással (részszámla csak 20 kWh/hó felett)
 - Szerencsére ennél az óránál nem csoportos beszédessel történt a fizetés...

Tanulság

- ❑ A szolgáltatóknak arra kell berendezkedni, hogy nincs átlag-ügyfél, csak ügyfél van, akik különbözőek.
- ❑ Az egyedi esetek megoldására is fel kell készülni, nem jó megoldás az átlag-ügyfélszolgálatos
- ❑ Ha valamilyen problémás ügyet szeretnék elintézni, akkor sokkal egyszerűbb, ha az ügyfélszolgálat helyett a szolgáltatónál dolgozó volt tankör-társamat keresem meg...
(Sajnos ezzel a lehetőséggel nem élhet mindenki...)



Köszönöm a figyelmet!