

Az elosztói engedélyes és a fogyasztó kapcsolata

Bessenyei Tamás
Power Consult Kft.

1. Bevezetés

Az elosztói engedélyes (korábban áramszolgáltató) és a szolgáltatást igénybevevő fogyasztó (jelenlegi terminológia szerint felhasználó) közötti kapcsolatnak egyik igen fontos aspektusa – a remélhetőleg folytonosan fennálló villamos összeköttetésen kívül – a két fél közötti kommunikáció. Ide értendő minden olyan információcsere, amely a két fél között fennálló (vagy éppen megkötendő) szerződésből fakadó jogviszony kapcsán létrejön.

2. Kapcsolattartási formák

A szolgáltató és a fogyasztó közötti kapcsolattartást elsősorban formai, és eljárásrendi, de ezen kívül részben tartalmi szempontból is szabályozó dokumentumok a következők:

- Villamosenergia Törvény (VET) és annak végrehajtási rendelete
- Elosztói Üzletszabályzat
- Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzat
- Kereskedelmi Üzletszabályzat

A fenti dokumentumok a hozzájuk tartozó mellékletekkel és függelékekkel együtt igen terjedelmesek (egyenként kb. 100-200 oldal), valamint nem alkalmasak arra, hogy a fogyasztó ebben keressen útmutatást az áramszolgáltatóval és az ellátással kapcsolatos kérdéseire, problémáira. Mivel ezen dokumentumok nyelvezete, szóhasználata és fogalomrendszere jelentősen eltér a hétköznapi kommunikáció során használt nyelvtől, ezért ezek a felhasználó szempontjából általában nehezen érthetők/értelmezhetők. Ennek tükrében nem meglepő, hogy a fogyasztók inkább az ügyfélszolgálatokhoz fordulnak, ha valamilyen kérdésük van.

A különböző ügyes-bajos dolgok elintézéséhez amúgy is elengedhetetlen az ügyfélszolgálatok működtetése, amelyek száma (a személyes ügyfélszolgálatoké) az elmúlt 10-15 évben jelentősen lecsökkent. Az ügyfélszolgálat lehet telefonos, személyes, vagy írásos (postai levél, fax, e-mail) megkeresésen alapuló. Bármely formát tekintjük, fontos, hogy az ügyfélszolgálaton minden felhasználó szakszerű, kielégítő tájékoztatást

kapjon, és a problémás ügyek intézése ne „bonyolítás” legyen, hanem egyszerű és gördülékeny ügyintézés, amelynek célja a fogyasztói elégedettség elérése/fenntartása.

Az ügyfélszolgálatokon kívül fontos információforrás a szolgáltatók internetes honlapja, ahol (jó esetben) aktuális információk, naprakész tájékoztatók állnak az ügyfelek rendelkezésére. Gyakori megoldás díjkalkulátor és e-ügyfélszolgálat (ügyfélkapu) üzemeltetése, melyen keresztül például a következő ügyek intézése lehetséges:

- mérőállás bejelentés, számlázással kapcsolatos ügyintézés
- műszaki jellegű ügyintézés, bejelentések fogadása
- időpont egyeztetés, csoportos beszédési megbízás megadása, stb.

A fentiekén kívül bevett gyakorlat különböző információs kiadványoknak a számlákkal együtt történő kézbesítése is.

3. Problémák

A fentiek alapján úgy tűnik, hogy az ügyfélszolgálatokkal, és a szolgáltató – fogyasztó közötti kapcsolattal minden a legnagyobb rendben van, azonban ennek ellenére akadnak problémák. Ennek egyik forrása, hogy a szabályzatokban meghatározott jogok/köteleességek és eljárásrendek tartalommal való megtöltése és működtetése nem elég rugalmas. Néha azt érezni, mintha az ügyfelekkel való kapcsolattartás és ügyintézés elsősorban az erre vonatkozó szabályoknak, előírásoknak kívánna megfelelni, és nem a tényleges fogyasztói igényeknek, elvárásoknak. (Erre vonatkozóan a későbbiekben néhány tapasztalatot is bemutatunk.)

Szinte állandó problémát jelent a megküldött áramszámla értelmezése, az abban szereplő tételek (elnevezések) megértése. Például egy „nem szakmabelinek” nem sokat mond a számlán szereplő *elosztói veszteség díj* megnevezés. (Megtörtént eset, hogy ezzel kapcsolatban az egyik ügyfél azt kifogásolta, hogy miért fizessen veszteség díjat a szolgáltatónak, mikor köztudott, hogy az nyereséges?)

Külön probléma forrása, hogy az egyetemes szolgáltatásban résztvevők *számlája nem a valós fogyasztást tartalmazza*, mivel megszüntették a szolgáltató részéről történő havi leolvasást, így jelenleg csak éves leolvasás van, a felszerelt mérők pedig nem távleolvashatók. Ha a fogyasztó havi diktálást választ, akkor a havi számla a megadott óraállásnak megfelelő tételt tartalmazza (ez jó esetben közel azonos a havi fogyasztással). Havi részszámla esetén pedig a havi számla a fogyasztó, vagy a szolgáltató által megállapított átalányt tartalmazza (évente 1-szer elszámoló számla).

Az egyik EU direktíva (2006/32/EK) alapján biztosítani kell, hogy „az energiaértékesítő vállalkozások által végzett számlázás a tényleges energiafogyasztáson alapuljon, és megjelenítése világos, érthető módon történjen. A végső fogyasztók számláin megfelelő tájékoztatást kell nyújtani annak érdekében, hogy átfogó elszámolást kapjanak az aktuális energiaköltségekről. A tényleges fogyasztás alapján történő számlázást olyan gyakorisággal kell végrehajtani, hogy a fogyasztók szabályozhassák saját energiafogyasztásukat.” Ezen EU direktíva szigorú értelmezése alapján pl. Svédországban törvényt hoztak arról, hogy 2009. július 1-jétől visszaállítják a havi mérőóra leolvasást. Ez természetesen nem képzelhető el „kézi” erővel, ezért ott is megkezdődött a mérőórák leolvasásának automatizálása.

A szolgáltatók különböző akciókkal és kedvezményekkel próbálják meg elérni, hogy a lakossági ügyfelek csoportos beszedési megbízással rendezzék áramszámlájukat a csekkes befizetés helyett. Ez a megoldás jóval egyszerűbb, és olcsóbb a szolgáltató számára. A fogyasztó szempontjából is kényelmesebb ez a módszer, azonban ennek ellenére is igen sokan továbbra is maradnak a postai csekkes befizetésnél, mivel egy esetleges hibás számlázás, vagy téves mérőleolvasás, illetve egy a fogyasztási szokásoktól eltérő becsült fogyasztás kiszámlázása esetén igen hosszadalmas, és körülményes a számla korrigálása, valamint az ügyfél folyószámlájáról leemelt összeg visszaigénylése.

4. Tapasztalatok

A következőkben néhány olyan esetet mutatunk be, amelyek egyszerűen elkerülhetők lettek volna, azonban ennek ellenére a fogyasztónak felesleges bosszúságot, külön utánajárást, és felesleges időráfordítást, vagyis *plusz költséget* okoztak.

1990 – A „villanyóra leolvasó” a tized kWh-t is egésznek olvasta le, így az óraállítás egyik hónapról a másikra több mint tízszeresére nőtt. A szolgáltató kiszámlázta a havi 28 000 kWh körüli fogyasztást, holott a nyilvántartásából tudnia kellett volna, hogy a fogyasztónál 16 A-es kismegszakító van felszerelve, és ezen keresztül lehetetlen 1 hónap alatt ennyi villamosenergiát 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.)

2006 – A VET módosította a tervezett szüneteltetés miatti kiértékelés 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 tervezett szüneteltetés esetén. (Úgy gondolta, hogy ez a szolgáltatónak is egyszerűbb és olcsóbb, mivel nem kell a közel 50 tulajdonost külön értesíteni, hanem elegendő 1 db e-mailt küldeni.) Többször is megpróbált érdeklődni, hogy mi a helyzet a beadványával azonban azt a tájékoztatást kapta, hogy az ügyfélszolgálaton leadott és átvett írásos levelekre nincs nyomkövetés (vagyis nem lehet tudni, hogy most épp hol/kinél van az ügy), de a levél bizonyára a megfelelő kollégánál van, aki rövidesen válaszolni fog. 29 nap múlva megérkezett az illetékes régióközpont válasza, mely szerint: a szolgáltató informatikai rendszere nem teszi lehetővé az elektronikus kiértesítést.

2006 – Az új fogyasztási helyen, október elején felszerelt mérőre február elején még mindig nem érkezett sem közüzemi szerződés, sem számla. Ennek hiányában kissé nehézkes volt az óraállást bejelentése, mivel a fogyasztónak még nem volt fogyasztói száma. Szerencsére a mérő számának megadásával is elfogadta a szolgáltató az óraállás bejelentést, ami az év eleji árváltozás miatt igen fontos volt.

2007 – A fogyasztó e-mailben érdeklődött arról, hogy néhányszor 1-10 kW-os szélerőmű/napelem hálózatra csatlakoztatásának mi az eljárásrendje, illetve milyen átvételi árra számíthat. A válasz tartalmilag a következő volt a 6/2002 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.” Ezzel a válasszal (azon kívül, hogy nem a kérdésre vonatkozott) az volt a probléma, hogy sem a szélerőmű, sem a napelem nem kapcsolt villamosenergia termelő, illetve a kért teljesítménymagyság sem 0,1 MW-nál nagyobb volt, hanem csak 1-10 kW. A válasz második része azonban hasznosnak bizonyult, ugyanis egy-egy elérhetőséget és nevet is megadtak az illetékes műszaki és gazdasági kollégákhoz, akik már „képben voltak”.

2007 – Az Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzat MEH részére történő benyújtása előtt a szolgáltató a honlapján közzétette az üzletszabályzat tervezetét, és egy adott e-mail címen várta a fogyasztók véleményeit, észrevételeit. A fogyasztó a szabályzattal kapcsolatban egy kérdést küldött (volna) a szolgáltatónak, de a megadott e-mail cím nem működött, így lehetetlen volt a véleményezés. A segítő szándékú, leendő egyetemes fogyasztó azonban nem adta fel, és bejelentette, hogy az e-mail cím nem működik, amire érkezett egy automatikus válasz, hogy a bejelentést fogadták, és a feldolgozás folyamatban van, türelmet kérnek a válasz megküldéséig. A válasz a mai napig nem érkezett meg... Ebben az ügyben az sem segített volna, ha az ügyfélszolgálat betartja a

30 napos válaszadási határidőt, ugyanis a vélemények fogadására csak 1-2 hét állt rendelkezésre.

2008 – Végül egy személyes tapasztalat. A garázsomban 2006 végétől van mérőóra (1x16A), amelyen a havi fogyasztás kb. 3-4 kWh körüli volt (vagyis éves szinten mintegy 40 kWh). A mérő diktáló volt, vagyis havonta be kellett jelenteni a mérőállást. Az egyik hónapban erről elfeledkeztem, majd kaptam egy számlát 400 kWh havi fogyasztásról. A telefonos ügyfélszolgálaton tájékoztattak, hogy a számlán szereplő érték becsült mennyiség. Kérdésemre, hogy „Mi alapján becsültek?” Azt a választ kaptam, hogy „Az előző időszak fogyasztási adatai alapján.” Ez igen érdekes, hiszen a kiszámlázott havi fogyasztás kb. 10 éves fogyasztásnak felelt meg. Mivel csekkes befizetést választottam, így szerencsére a szolgáltató nem emelte le a számlámról a nem valós fogyasztás alapján megállapított összeget, így nem kellett a pénz „visszaszerzésével” foglalkozni, csak egy sztornó számlát kérni, és egy új számlát (csekkel), ami már a megadott mérőállás alapján lett kiállítva. Ezek után kértem, hogy a mérő „diktáló” helyett legyen „részszámlázós” havi 4 kWh fogyasztással. Ekkor tájékoztattak, hogy minimum 20 kWh/hó fogyasztás esetén állítanak ki részszámlát. Végül az lett a megoldás, hogy havi 0 kWh részfogyasztást állítottak be a rendszerben (így nem küldenek havonta részszámlát), viszont így csak éves elszámoló számlát kapok, és így ekkor kell kifizetnem az egész éves fogyasztást.

5. Tanulság

A szolgáltatóknak arra kell berendezkedniük, hogy nincs átlag-ügyfél, csak ügyfél van, akik különbözőek, és ennek megfelelően nem lehet átlag-ügyfélszolgálatossal kielégíteni a különböző igényeket. Törekedni kell az egyedi esetek megoldására, de ehhez differenciált képzettségű személyzet és empátia is szükséges. A szabályzatokban rögzített eljárásrendet és formalizmust megfelelő tartalommal kell kitölteni, és rugalmasan alkalmazni.

Végül: Ha valamilyen problémás ügyet szeretnék elintézni, akkor sokkal egyszerűbb, ha az ügyfélszolgálat helyett a szolgáltatónál dolgozó volt tankörtársamat keresem meg... (Sajnos ezzel a lehetőséggel nem élhet mindenki...)