



[www.mekh.hu](http://www.mekh.hu)

# PANASZA VAN? SEGÍTÜNK!



**Különleges bánásmódban  
részesülő fogyasztók**  
Tájékoztató fizetési nehézségek  
esetére, illetve védendő  
fogyasztóknak

IV.

## Miben segít a kiadvány?

Adódhat olyan élethelyzet, amikor nehézséget okozhat a rezsiszámlák kifizetése, vagy olyan szociális helyzetbe kerülünk, amikor szükségünk lehet a védendő fogyasztókat megillető kedvezményekre. Lakossági fogyasztóknak szóló kiadványunk azoknak segít, akik ilyen helyzetbe kerülnek.

## Ki lehet védendő fogyasztó?

A védendő fogyasztókat különleges bánásmód illeti meg. Ilyen státuszt a villamosenergia-, földgáz- és a víziközmű-szolgáltatást igénybevevő fogyasztók kaphatnak. A kedvezményezettek lehetnek:

- szociálisan rászorulóknak, illetve
- fogyatékkal élők.

**Szociálisan védendő fogyasztó** lehet, aki (vagy akinek a háztartásában élő személy)

- időskorúak járadékában részesül,
- aktív korúak ellátására jogosult,
- lakásfenntartási támogatásban részesül,



- ápolási díjban részesül,
- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül),
- nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket,
- a Nemzeti Eszközkezelő Zrt.-vel bérleti jogviszonyban álló természetes személy.

**Fogyatékkal élő** akkor kaphat védendő fogyasztói státuszt, ha

- kezelőorvos igazolja,
- vakok személyi járadékában részesül,
- fogyatékosági támogatásban részesül,
- lakossági fogyasztó vagy vele közös háztartásban élő személy életét vagy testi épségét közvetlenül veszélyezteti a kikapcsolás vagy a villamosenergia-ellátás megszakadása (pl. lélegeztető géphez szükségáram biztosítása).

A kétféle védendői státusz nem zárja ki egymást, a fogyasztó fogyatékkal élőként és szociálisan rászorulóként is kérheti nyilvántartásba vételét. Fontos, hogy a vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem minősül fogyatékkal élőknek.

## **Hogyan lehet kérelmezni a védendő fogyasztói státuszt?**

A védendői státuszt a fogyasztónak kell kérelmeznie és a jogszabályokban meghatározott módon igazolnia. Az igazolást – általában – a támogatást folyósító szerv, a támogatást megítélő szerv (pl. önkormányzat, Magyar Államkincstár) vagy a kezelőorvos adja ki, amely határozott időre szól.

A védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel iránti kérelmet a fogyasztási hely szerint illetékes villamosenergia-elosztó, földgázelosztó, illetve víziközmű-szolgáltató társasághoz kell benyújtani. Amennyiben valaki egyszerre több szolgáltatás tekintetében kívánja a védendő fogyasztói státuszt igényelni, akkor a különböző szolgáltatók részére a kérelmet külön-külön kell benyújtani.



A kérelmek kitöltésében az ügyfélszolgálatokon, valamint a szolgáltatók honlapján elérhető formanyomtatványok és tájékoztatók nyújtanak segítséget.

A kitöltött formanyomtatványt a védelemre okot adó körülmény jellege szerint az igazoló szervvel vagy az orvossal kell érvényesíttetni. Általános szabály, hogy a védendő státuszt **minden év március 31-ig szükséges megújítani.**

Ezalól két eset képez kivételt:

- ha a nyilvántartásba vétel határozott időre szól, a határidő lejártát 30 nappal megelőzően kell a megújításról gondoskodni,
- azon fogyatékkal élő fogyasztók esetében, akik állapotában nem várható javulás, nincs szükség újabb igazolásra.

**A védendő fogyasztói státusz csak egy felhasználási helyre szólhat, amelyet az igazoláson is fel kell tüntetni – ezt a szerződő fél a saját vagy a vele egy háztartásban élő családtagja helyzetére tekintettel kérheti. A jogosultság költözés esetén az új felhasználási helyre átvihető.**

## **Milyen kedvezmények járnak a jogszabályok alapján a védendő fogyasztóknak?**

### **Szociálisan rászorulóként:**

- részletfizetés (12 naptári hónapon belül egy alkalommal igényelhető, a tartozás összegének függvényében változik a részletfizetés időtartama);
- fizetési haladék (12 naptári hónapon belül egy alkalommal igényelhető);
- fogyasztói kérésre vagy kikapcsolás helyett előre fizetős mérő alkalmazása villamosenergia- és földgázszolgáltatásban.

### **Fogyatékkal élőként:**

- havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen;
- készpénzes számlakiegyenlítés a felhasználási helyen;
- az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás (pl. a mérő alacsonyabb elhelyezése);



- kikapcsolás alóli mentesség kizárólag azon esetekben, amikor a kikapcsolás vagy a szolgáltatás megszakadása a fogyasztókkal élő egészségét, életét veszélyezteti;
- folyamatos villamosenergia-ellátás biztosítása, amikor a kikapcsolás vagy a szolgáltatás megszakadása a fogyasztókkal élő egészségét, életét veszélyezteti;
- a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (pl. nagyobb betűmérettel nyomtatott számla, helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás);
- a szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott egyéb szolgáltatás.

A szolgáltatók üzletszabályzatában megtalálhatók a védendő fogyasztóknál alkalmazott, választható szolgáltatások. Az érintett fogyasztónak nyilatkoznia kell, mely szolgáltatásokra tart igényt.

## **Az előre fizetős mérés szabályai**

Az elosztók csak a szociálisan védendő fogyasztóknál kötelesek előre fizetős – feltöltős – mérőt díjmentesen felszerelni. A „feltöltős”

mérőt ugyanakkor bárki igényelheti, de ilyenkor – amennyiben a mérőcseréhez az elosztó hozzájárul – a felszerelés és a mérő költsége a felhasználót terheli. Az előre fizetős mérő felszerelését kérheti a szociálisan védendő fogyasztó, de a szolgáltató is előírhatja annak alkalmazását, amennyiben a fogyasztó hátralekot halmoz fel és a szolgáltatóval kötött fizeteskönnyítési megállapodást nem tartja be.

**A szociálisan rászoruló védendő fogyasztó is kikapcsolható a szolgáltatásból abban az esetben, ha a szolgáltató részletfizetéssel, illetve fizetési haladékkal kapcsolatos egyeztetése nem vezet eredményre, és a fogyasztó nem működik együtt az előre fizetős mérő felszerelésével kapcsolatban.**

Az előre fizetős mérő feltöltése a fogyasztó feladata, ennek szabályairól a szolgáltató ad tájékoztatást. Ha a fogyasztó önkormányzattól vagy más szervezettől támogatást kap, az is fordítható feltöltőkód vásárlására. Amennyiben a fogyasztónak tartozása van, a szolgáltató a feltöltések összegének egy részét a tartozás rendezésére fordíthatja.





A tartozás rendezésére fordítandó összeg:

- villamosenergia-szolgáltatás esetén: 75.000 Ft alatti tartozásnál az aktuális feltöltés összegének 25%-a, 75.000 Ft feletti tartozásnál 50%-a;
- földgázszolgáltatás esetén: 150.000 Ft alatti tartozásnál az aktuális feltöltés összegének 25%-a, 150.000 Ft feletti tartozásnál 50%-a.

## **Nem csak a védendő fogyasztó kérhet segítséget**

Fizetési nehézség esetén bármely fogyasztó kérhet fizetési haladékot vagy részletfizetési lehetőséget. A szolgáltató nem köteles biztosítani ezt a lehetőséget, mérlegelheti döntését például annak függvényében, hogy milyen előzményei voltak a fogyasztó fizetési készségének és lehetőségeinek.

A lakossági felhasználó akkor is kérhet védendő fogyasztói státuszt, ha a szolgáltató számlatartozás miatti fizetési felszólítást küld a részére. A szolgáltató az adott naptári évben elsőként kiküldött felszólításában köteles a felhasználót résztelesen tájékoztatni a védendő fogyasztói státusz kérelmezésének lehetőségéről.

géről. A kérelem elbírálása alatt a felhasználó mentesül a kikapcsolás alól, ha azonban kérelme elutasításra kerül, a lejárt tartozásra tekintettel a kikapcsolás végrehajtható. Ha a fogyasztó sérelmezi kérelmének elutasítását, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz fordulhat.

A szolgáltatókon kívül segítség kérhető a települések önkormányzatától, illetve a lakókörnyezetében elérhető szociális segélyező szervezeteknél. A lehetőségekkel kapcsolatosan érdeklődjön a lakóhelye szerinti önkormányzat szociális osztályán!

**Fontos, hogy fizetési nehézségét  
mielőbb jelezze a szolgáltatónál,  
hogy a kedvezmények lehetőségei-  
vel még élni tudjon. Fizetési ne-  
hézség esetén a számla érkezését  
követően haladéktalanul – még  
a fizetési határidő letelte előtt –  
forduljon a szolgáltatóhoz, és kér-  
jen részletfizetést vagy érdeklő-  
djön a lehetőségekről!**



### **JÓ, HA TUDJA!**

- Védendő fogyasztói státuszt kérhet az illetékes villamosenergia-elosztónál, földgázelosztónál és a vízi-közmű-szolgáltatónál is.
- A védendő fogyasztói státusz határozott időre szól, évről évre megújítandó.
- Csak egy felhasználási helyre kérhető és nem véd meg a kikapcsolástól.
- Fizetési problémáját a számla kézhezvételét követően mielőbb jelezze szolgáltatójánál.
- Az előre fizetős mérő segítséget nyújt a tartozás részletekben történő rendezésében, és megakadályozza az anyagi lehetőségeket meghaladó energiafogyasztást.

## **MEKH Ügyfélszolgálat**

E-mail:

[ugyfelszolgalat@mekh.hu](mailto: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:**

2017. május

**További információ:  
[mekh.hu](http://mekh.hu)**