GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00946-9/2026
Ügyintéző:
Telefonszám: +36 (96) 795-951
Határozatszám: 2607F-00056

Tárgy: MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. fogyasztóvédelmi ügye

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) meghozta az alábbi

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal **…… kérelmére indított közigazgatási hatósági eljárásban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.** (székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20., adószám: 26713111-2-44, a továbbiakban: Szolgáltató) **terhére**

az elszámolásra, számlázásra és a panaszkezelésre vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése miatt

2.000.000 Ft, azaz Kettőmillió forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Fenti kötelezettségének a Szolgáltató e határozat véglegessé válásától számított 15 napon belül köteles eleget tenni.

II.

A Kormányhivatal a Szolgáltató részére továbbá <u>megtiltja a jogsértő magatartás folytatását</u>, mivel a Szolgáltató mindenkor köteles

- **az elszámolást az elosztói engedélyes által leolvasott, illetve a fogyasztó által diktált mérőállások (ezek hiányában a vonatkozó jogszabályi előírások szerint becslés) alapján elvégezni és a számlákat a jogszabályi előírásoknak megfelelő gyakorisággal kiállítani, valamint a számlakorrekciót az elosztói engedélyestől, illetve a fogyasztótól kapott adatok alapján elvégezni,**

- **a fogyasztók írásbeli panaszát a jogszabály által meghatározott – 15 napos – határidőn belül írásban és érdemben, a jogszabályi előírásoknak megfelelően megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.**

Fenti kötelezettségének a Szolgáltató e határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

III.

A Kormányhivatal döntése, annak közlésével véglegessé válik.

IV.

A bírságot a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00006470-09060015 számú, bírság és egyéb központosított bevételek beszedési számlájára köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a számlára be kell érkeznie.

A befizetés során jelölni kell a határozat iktatószámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, továbbá a „Győr-Moson-Sopron Megye" és „Fogyasztóvédelmi bírság" szöveget.

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem kerül befizetésre, úgy annak behajtása iránt a Kormányhivatal intézkedik. A be nem fizetett bírság behajtása adók módjára és azokkal egy sorban történik.

A Kormányhivatal felhívja figyelmét arra, hogy ha pénzbefizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátralékra kell megfizetni.

V.

A véglegessé vált döntés ellen – a jogsérelem megjelölésével – közigazgatási per indítható a közlést követő harminc napon belül, a Győri Törvényszékhez (9021 Győr, Szent István út 6.) címzett, de a Kormányhivatalhoz (KRID: 206802995, 9021 Győr, Árpád út 32.) benyújtott keresetlevél útján. A keresetlevélben elő kell adni a közigazgatási tevékenységgel okozott jogsérelmet, az annak alapjául szolgáló tényeket, illetve azok bizonyítékait.

A jogi képviselő nélkül eljáró természetes személy a keresetlevelet kormányablaknál is benyújthatja, vagy a lakóhelye, munkahelye szerinti járásbíróságon a bíróság elnöke által jogszabályban foglaltak szerint erre a célra meghatározott ügyfélfogadási időben szóban előadhatja. A jogi képviselő nélkül eljáró – gazdálkodó szervezetnek nem minősülő – felperes a keresetlevelet a jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti papíralapon, vagy a lentebb megjelölt elektronikus úton.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, az ügyfélként eljáró költségvetési szerv, valamint az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre kötelezett, és a keresetlevelet elektronikus formában a https://epapir.gov.hu/ oldalon elektronikus űrlap kitöltésével nyújthatja be. A fenti formai szabályoknak meg nem felelő beadvány joghatás kiváltására nem alkalmas. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya nincs, azonban – különösen a döntésben foglalt kötelezés teljesítésére vonatkozóan – a bírósághoz címzett azonnali jogvédelem iránti kérelem terjeszthető elő.

Tárgyalás tartását a felperes szintén a keresetlevélben kérheti. Ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz.
A közigazgatási per illetéke 30.000,- Ft (azaz harmincezer forint), melyet pervesztesség esetén a bíróság felhívására utólag kell megfizetni.

VI.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

VII.

A Kormányhivatal a végleges határozatot közzéteszi.

VIII.

A Kormányhivatal a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzi a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás). A Nyilvántartás a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

Indokolás

…….. (a továbbiakban: Kérelmező) 2026. augusztus 30. napján kérelmet nyújtott be a Kormányhivatalhoz az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel (a továbbiakban: Szolgáltató) szemben.

A Kérelmező beadványában a …….. szám alatti felhasználási hely vonatkozásában kifogásolta a Szolgáltató elszámolással, számlázással, valamint a panaszkezeléssel kapcsolatos eljárását az alábbiak szerint:

„(…) Alulírott …….. tisztelettel fordulok a Hivatalhoz, és kérem a …….... szám alatti felhasználási helyemen fennálló, 2026. május óta megoldatlan mérőállás- és számlázási hiba, valamint az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) panaszkezelési gyakorlatának kivizsgálását, az alábbi két, egymással szorosan összefüggő probléma miatt.
1. A Szolgáltató több alkalommal benyújtott, hivatalos bejelentésemre/panaszomra nem adott önálló, érdemi választ, ezzel megsértve a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi és üzletszabályzati kötelezettségeit.
2. A Szolgáltató – a hibát maga is elismerve – 2026. június 1. óta, azaz immár három hónapja nem oldotta meg az alapproblémát: a felhasználási helyemen egy fizikailag lehetetlen, hibás mérőállás alapján kiállított számlát zároltak, azóta azonban helyesbített, érvényes számlát nem kaptam. 2026 májusa óta ténylegesen nem érkezett érvényes villamosenergia-elszámoló számlám.

Kérem a Hivataltól az ügy kivizsgálását, a Szolgáltató kötelezését a probléma végleges rendezésére, valamint a feltárt jogsértések szankcionálását.
(…)
2026. június 15. napjától kezdődően összesen hat alkalommal nyújtottam be hivatalos bejelentést/panaszt a Szolgáltató ügyfélszolgálat felületén az alábbi azonosítókkal:
- *26061501098 (2026.06.15.) – első panasz a hibás számla ellen*
- *26061900569 (2026.06.19.) – az elosztói leolvasást igazoló fotó bekérése*
- *26061900576 (2026.06.19.) – saját mérőfotók megküldése, a hiba bizonyítása*
- *26061900578 (2026.06.19.) – ismételt, kiegészített hivatalos panasz*
- *26072800710 (2026.07.28.) – jelzés, hogy a hiba miatt a diktálási felület sem működik szabályosan*
- *26081000935 (2026.08.10.) – összefoglaló hivatalos panasz, teljes időrenddel és konkrét kérésekkel*

Ezek közül érdemi, önálló szolgáltatói választ kizárólag az első bejelentésre (26061501098) kaptam, 2071217256 ügyszámon (kelt: 2026.06.29.). Ez a válasz is mindössze annyit közölt, hogy a számlát zárolták, és a korrekciót „az elosztói visszajelzés után" végzik el – konkrét határidő vagy intézkedési terv nélkül.
A további öt bejelentésre (26061900569, 26061900576, 26061900578, 26072800710, 26081000935) – annak ellenére, hogy ezek mindegyike új, bizonyító erejű tartalmat (fényképes mérőállás-dokumentációt, illetve a hiba fennmaradásának új bizonyítékait) tartalmazott – a Szolgáltatótól önálló, az adott bejelentésre reflektáló írásos választ a mai napig nem kaptam.
(…)
A Szolgáltató a 2026.06.29-i válaszában (Ügyszám: 2071217256) maga is elismerte, hogy a felhasználási helyemen kiállított, 12511676897 sorszámú elszámoló számla egy, az elosztótól érkező becsült adatra épül, és hogy ezt a számlát zárolta. Ez a nyilatkozat lényegében elismeri, hogy a számla hibás volt. Ennek ellenére:
• a hibás, 2026.05.31-i, 8.303 kWh-s mérőállás a mai napig nem került törlésre vagy javításra a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében;
• a hibás adat miatt a 2026.07.28-i diktálási időszakban a webes felület nem fogadta el a tényleges, alacsonyabb mérőállásomat, ezért kényszerűségből egy magasabb, valótlan értéket (8.304 kWh) kellett megadnom ahhoz, hogy a rendszer egyáltalán elfogadja a diktálást;
• a 2026.05.29-én szabályosan bediktált vezérelt (éjszakai) mérőállás elszámolása a mai napig elmaradt;
• 2026 májusa óta – a zárolt, hibás számlát leszámítva – nem kaptam a felhasználási helyre helyesbített, érvényes villamosenergia-elszámoló számlát, miközben a fogyasztás a felhasználási helyen a jelzett időszakban is folyamatosan zajlott.

A hiba fizikai lehetetlenségét több, a Szolgáltatónak korábban megküldött bizonyíték is alátámasztja: a 2026.05.29-i, általam diktált 7.668 kWh-s valós állás és a 2026.05.31-i, rendszerben rögzített 8.303 kWh-s állás között mindössze két nap alatt 635 kWh fogyasztás szerepelne a nyilvántartásban, szemben a kb. havi 150 kWh-s átlagfogyasztásommal. Ezt a képtelenséget a 2026.06.19-én készített, gyári számmal és mérőállással is azonosítható fényképes dokumentációm (7.673 kWh, illetve 14.650 kWh) is megerősíti a mérő hetekkel a vitatott dátum után is jóval alacsonyabb állást mutatott, mint amit a Szolgáltató kiszámlázott.
(…)
A fentiek alapján megállapítható, hogy a probléma nem egyedi adminisztratív tévedés, hanem a Szolgáltató oldalán rendszerszintű, azóta is fennálló hiba, amelynek orvoslása a Szolgáltató kizárólagos feladata és felelőssége lenne, és amelynek elhúzódása miatt immár három hónapja nem kapok szabályos számlát a felhasználási helyemre.
(…)"

Tekintettel arra, hogy a panaszát a Szolgáltatóval nem sikerült rendezni, a Kérelmező kérte a Kormányhivatal eljárását.

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal **2026. augusztus 30. napján közigazgatási hatósági eljárást indított az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben**.

A Kormányhivatal a GY/49/00946-2/2026 iktatószámú levelében értesítette a Szolgáltatót, a GY/49/00946-3/2026 iktatószámú levelében értesítette a Kérelmezőt a közigazgatási hatósági eljárás megindításáról, az ügyintézési határidőről, az ügyféli jogokról.

A Kormányhivatal a tényállás tisztázása érdekében a 2026. szeptember 3. napján kelt GY/49/00946-4/2026 iktatószámú végzésében nyilatkozattételre hívta fel a Szolgáltatót az alábbiak szerint:

1. *Küldje meg a Kormányhivatal részére az arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy …….. kérelmező részére (felhasználó azonosító: 1005206768) a …….... szám alatti felhasználási hely (a továbbiakban: felhasználási hely) tekintetében mi alapján került kiállításra a Kérelmező által kifogásolt 12511676897 sorszámú számla és mi alapján került 2026. május 31. napjára vonatkozóan a számlában záró mérőállásként 8.303 kWh megállapításra. Állítását hitelt érdemlően - dokumentumokkal – igazolja!*

2. *Küldje meg a Kormányhivatal részére az arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy az érintett felhasználási helyen a Kérelmező által 2026. május 29. napján diktált 7.668 kWh mérőállás alapján került-e kiállításra számla. Küldje meg az érintett számla másolatát!*

3. *Nyilatkozzon arról, hogy a korábbi, magasabb becsült mérőállás (8.303 kWh) javítása érdekében a Kérelmező által a Szolgáltató részére 2026. június 19. napján megküldött 7.913 kWh mérőállásról készült fotók alapján a számlakorrekció megtörtént-e. Amennyiben igen, mely számlá(k)ban került sor az érintett felhasználási hely vonatkozásában a tényleges fogyasztás elszámolásának javítására. Küldje meg az érintett számla/számlák másolatát!*

4. *Nyilatkozzon arról, hogy a Kérelmező részére mikor kerültek kiállításra és megküldésre 2026. május hónaptól kezdődően a jelen végzésre történő nyilatkozattétel napjáig tartó időszak vonatkozásában a számlák. Küldje meg az érintett számlák másolatát és hitelt érdemlően – dokumentumokkal – igazolja a számlák Kérelmező részére történő megküldését!*

5. *Küldje meg a Kormányhivatal részére az érintett felhasználási hely vonatkozásában a 2025. január 1. napjától kezdődően a jelen végzésre történő nyilatkozattétel napjáig a Kérelmező számlakimutatását tartalmazó táblázatot (esetleges mérőcserét is megjelölve), mely tartalmazza az alábbiakat is: számla megnevezése (pl: részszámla, elszámoló számla), számla sorszáma, elszámolási időszak, induló és záró mérőállás, elszámolás alapja (leolvasás, diktálás, becslés).*

6. *Küldje meg a Kormányhivatal részére a Kérelmező által a Szolgáltató részére 2026. június 15. napján, 2026. június 19. napján (3 db), 2026. július 28. napján, valamint 2026. augusztus 10. napján benyújtott 26061501098, 26061900569, 26061900576, 26061900578, 26072800710, 26081000935 azonosító számú bejelentéseit, panaszait és az azokra küldött válaszlevelek másolatát. A válaszlevelek Kérelmező részére történő megküldését hitelt érdemlően igazolja!*

7. *Küldje meg …….. kérelmével kapcsolatos álláspontját! Állítása igazolásául csatolja a szükséges dokumentumokat!*

8. *A Kormányhivatal kéri, hogy jelöljön meg az ügyben kapcsolattartót, nevének és elérhetőségeinek megküldésével***.**

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH) 2026. szeptember 7. napján az FVFO/2505-2/2026 ügyiratszámú végzésben áttette a Kérelmező MEKH-hoz 2026. augusztus 30. napján benyújtott kérelmét.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező MEKH-hoz benyújtott kérelmének tartalma teljes egészében megegyezik a Kérelmező Kormányhivatalhoz 2026. augusztus 30. benyújtott, jelen eljárás tárgyát képező kérelmének tartalmával, ezért azt a jelen ügy irataihoz csatolta, új eljárást nem indított.

A Szolgáltató a Kormányhivatal GY/49/00946-4/2026 iktatószámú nyilatkozattételre történő felhívását a 2025. szeptember 15. napján megküldött nyilatkozatával és a csatolt dokumentumokkal teljesítette.

A Szolgáltató nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

„(…)

1. (…) A 2026.05.31-i zárónappal kiállításra került elszámoló áramszámlákhoz tartozó mérőállás adatot az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., mint a területileg illetékes elosztói engedélyes (a továbbiakban: Elosztói Engedélyes) által megküldött ún. vállalatok közötti adatcsere (MSCONS üzenet) üzenetek tartalmazták.

Az Elosztói Engedélyestől az elszámoló számla kiállításához becsült mérőállás adatok érkeztek Társaságunkhoz a mindennapszaki és vezérelt mérési pontokra vonatkozóan.

A 12511676897 sorszámú áramszámla az alábbi adatcsere üzenetben rögzített adatok alapján került kiállításra:

IDoc-szám	F	Bizl.sor.-fjt. szöv.	Kezdő nap	Záró nap	Készülék	Elszámolás mennyisége	Bázis ME	LM	LO	El. stornó
91277094	0A	Elszámolt fogyasztás	2025.09.22	2025.12.31		723,000000000000000	KWH			
91277094	0A	Elszámolt fogyasztás	2026.01.01	2026.05.31		1 035,000000000000000	KWH			
91277094	0B	Fogyasztás tényező	2026.06.01	9999.12.31		2,520000000000000	KWH			
91277094	0C	Mérőállás	2025.09.22		180082157063784	6 545,000000000000000	KWH	01	01	
91277094	0C	Mérőállás		2026.05.31	180082157063784	8 303,000000000000000	KWH	03	02	
91277094	0I	Mennyiségi eltérés	2025.09.22	2026.05.31		13,000000000000000-	KWH			
91277094	0P	Csatlakozási pontok száma	2025.09.22	2026.05.31		1,000000000000000	******			

A 11512376666 sorszámú áramszámla az alábbi adatcsere üzenetben rögzített adatok alap-ján került kiállításra:

IDoc-szám	F	Bizl.sor.-fjt. szöv.	Kezdő nap	Záró nap	Készülék	Elszámolás mennyisége	Bázis ME	LM	LO	El. stornó
91290111	0A	Elszámolt fogyasztás	2025.09.22	2025.12.31		480,000000000000000	KWH			
91290111	0A	Elszámolt fogyasztás	2026.01.01	2026.05.31		762,000000000000000	KWH			
91290111	0B	Fogyasztás tényező	2026.06.01	9999.12.31		1,655251500000000	KWH			
91290111	0C	Mérőállás	2025.09.22		440031901033303	13 143,000000000000000	KWH	01	01	
91290111	0C	Mérőállás		2026.05.31	440031901033303	14 385,000000000000000	KWH	03	02	
91290111	0I	Mennyiségi eltérés	2025.09.22	2026.05.31		9,000000000000000-	KWH			
91290111	0P	Csatlakozási pontok száma	2025.09.22	2026.05.31		1,000000000000000	******			

2. (…) A Kérelmező által 2026.05.29. napján rögzített 7 668 kWh és 14 542 kWh mérőállás adat alapján kiállításra került a 13511444106 sorszámú elszámoló áramszámla.
Az áramszámla másolatát jelen nyilatkozattételünk 1. sz. mellékleteként küldjük meg.

3. (…) Az Elosztói Engedélyestől kapott módosított mérőállás adatok alapján 2026.09.07. napján a számlahelyesbítés megtörtént.
A mindennapszaki mérés esetében a 8 303 kWh mérőállás helyett 7 677 kWh mérőállás, a vezérelt mérés esetében a 14 494 kWh mérőállás helyett 14 553 kWh mérőállás érkezett, melyek alapján került kiállításra a 845115166960 sorszámú elszámoló számla.
Az elszámoló számla másolatát jelen nyilatkozattételünk 1. sz. mellékleteként küldjük meg.

4. (…) A Kérelmező részére 2026.09.07. napján kerültek kiállításra az Elosztói Engedélyestől kapott mérőállás adatok alapján a 2026.05.31-i elszámolás ill. a Kérelmező által 2026.07.28. és 2026.08.30. napján megküldött mérőállás adatok alapján az elszámoló áramszámlák.
A számlák másolatát jelen nyilatkozattételünk 1. sz. mellékleteként küldjük meg.

5. (…) Jelen nyilatkozattételünk 2 sz. mellékleteként csatoltan megküldjük a 2024.10.31-2026.08.30. napja között kiállításra került áramszámlák részletes kimutatását. Ezen elszámolási időszakban fogyasztásmérő készülék cserével kapcsolatos tájékoztatás nem érkezett az Elosztói Engedélyestől.

6. (…) Jelen nyilatkozattételünk 3 sz. mellékleteként csatoltan megküldjük a Kérelmező által érkezett megkereséseket ill. a Társaságunk által adott válaszleveleket.

7. (…) Tájékoztatjuk a Tisztelt Hatóságot, hogy az MVM ügyfelei gördülékeny kiszolgálása érdekében folyamatosan fejleszti rendszereit és egyszerűsíti háttérfolyamatait, hogy valamennyi ügyfele a lehető legkönnyebben tudja intézni ügyeit.

A 2025.01.01. napját követően megkezdett egységesítés következtében a korábbi, konnektorral jelzett rendszerben lévő egyetemes szolgáltatásban ellátott ügyfelek is csatlakoztak a többség által használt korszerű áramügyintézési környezethez.

Az érintett ügyfélkör részletes, személyre szabott tájékoztatást kapott a változásokról.

Annak érdekében, hogy az adott felhasználási hely átvezetésre kerülhessen az új áramügyin-tézési rendszerünkbe, szükséges volt 2026.05.31-i zárónappal elszámoló áramszámla kiállítása az Elosztói Engedélyestől kapott mérőállás adatok alapján.

Tájékoztatjuk a Tisztelt Hatóságot, hogy a nappali és vezérelt fogyasztásmérő készülékre vonatkozóan először kapott becsült mérőállás adatok alapján kiállításra került 12511676897 sor-számú elszámoló áramszámla 2026.06.26. napján érvénytelenítésre került. Stornó számla sorszáma: 11512372283.

A számla érvénytelenítését követően a vezérelt fogyasztásmérő készülékre megküldött mérő-állás adatok alapján (14 385 kWh) kiállításra került a 11512376666 sorszámú elszámoló áram-számla.

Az Elosztói Engedélyestől 2026.09.04. napján érkezett módosított mérőállás adatok alapján 2026.09.07. napján a számlahelyesbítés megtörtént.

Nyilvántartásunk áttekintését követően 2026.07.28. napján az alábbi mérőállás adatok kerültek továbbá sikeresen rögzítése a Kérelmező által.

```
RFC_ESERV    2026.07.28 H Contact information
Megerősítve Fogyasztásmérő azonosító: 180082157063784  - Diktált
mérőállás: 8304 Hatásos 24h /kWh  - Leolvasás dátuma: 2026.07.28
Fogyasztásmérő azonosító: 440031901033303  - Diktált mérőállás:
14800 VEZÉRELT DÉMÁSZ  - Leolvasás dátuma: 2026.07.28
```

A 2026.09.07. napján történt számlahelyesbítést követően a fenti megkeresésben rögzített mérőállás adatok alapján került kiállításra a 845115167311 sorszámú áramszámla.

A számlázással kapcsolatos teljeskörű vizsgálatunkat követően ezen elszámoló áramszámla érvénytelenítésre került és a Kérelmező által 2026.07.28. napján elektronikus úton megküldött fényképes mérőállások alapján készítettük el a 845115169244 sorszámú áramszámlát.

A fentieken túl tájékoztatjuk a Tisztelt Hatóságot, hogy Egyetemes villamosenergia-szolgáltatói üzletszabályzat 5.1. d) pontja az alábbiakat mondja ki:

5.1 Szerződésszegés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltatói engedélyes részéről: „…
d) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti, így különösen:
- a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit önhibájából megsérti (például normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és idő-pontban történik) jogkövetkezménye: kötbér."

Az Üzletszabályzat 5.2 Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltatói engedélyes szerződésszegése esetén fizetendő kötbér pontja alapján:
„A kötbér összege az 5.1. d) pontban meghatározott szerződésszegések esetén:
- lakossági fogyasztóknál napi 100,- Ft,
- nem lakossági felhasználóknál napi 250,- Ft,
de legfeljebb 365 napi tétel."

Fentiekre tekintettel Társaságunk 2026.07.01-2026.09.07. napja között nem állított ki áramszámlát a Kérelmező részére, ennek okán intézkedtünk 6 900 Ft kötbér jóváírásáról a 2607028044 sz. szerződéses folyószámla egyenlegén.
*Továbbá intézkedtünk az elhúzódó válaszadás okán 2 * 5 000 Ft összegű kötbér jóváírásáról.*

A kötbér jóváírást követően a Kérelmező Társaságunknál nyilvántartott 2607028044 sz. szerződéses folyószámla egyenlege 9 530 Ft fizetendő összeget mutat, melyről 2026.09.11. napján tájékoztattuk a Kérelmezőt.
Szeretnénk továbbá rögzíteni, hogy az Üzletszabályzatunk 8.5. pontja az alábbiakat mondja ki:
(…)

Tekintettel arra, hogy véleményünk szerint az eljárás az Engedélyessel szemben okafogyottá vált, mivel a panaszt rendeztük, kérjük a T. Kormányhivatalt, hogy az eljárást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben az Ákr. 47.§ (1) bek. c) pontjára tekintettel szíveskedjenek megszüntetni. (…)"

A Kormányhivatal a 2026. szeptember 18. napján kelt, GY/49/00946-7/2026. iktatószámú végzésében értesítette a Kérelmezőt a bizonyítási eljárás lefolytatásáról.

A Kérelmező további nyilatkozatot, észrevételt nem tett.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 62. § (4) bekezdése alapján: *„A hatóság szabadon választja meg a bizonyítás módját, és a rendelkezésre álló bizonyítékokat szabad meggyőződése szerint értékeli."*

Jelen eljárásban a Kormányhivatal azt vizsgálta, hogy a Szolgáltató betartotta-e a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény* (a továbbiakban: Fgytv.), *a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény* (a továbbiakban: Vet.), illetve *a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet* (a továbbiakban: Vet. Vhr.), továbbá az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. Egyetemes villamosenergia-szolgáltatói üzletszabályzatának (a továbbiakban: Üzletszabályzat) vonatkozó rendelkezéseit.

I./ <u>Elszámolás, számlázás vizsgálata</u>

A Vet. 57. § (1) bekezdése értelmében: *„Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a villamosenergia-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó, jogszabályban és az engedélyesek üzletszabályzatában foglalt rendelkezések, lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén – a Hivatal 159. § (5) bekezdés szerinti hatásköreinek tiszteletben tartása mellett – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni, azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.”*

A Vet. 3. § 11a. pontja értelmében:

„ E törvény alkalmazásában (…)

11a. Elszámolási időszak: szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak; (…)

A Vet 40. § (1)-(4) bekezdései értelmében:

„(1) A szerződés teljesítésének számlázása érdekében, a villamosenergia-ellátási szabályzatban meghatározott módon a mérés hiteles elvégzéséről

a) az engedélyesek egymás közötti szerződései esetén az átviteli rendszerirányító az elosztó hálózati engedélyes bevonásával,

b) az elosztó hálózathoz csatlakozó vagy a magánvezetékhez kapcsolódó, az a) pont alá nem tartozó, hálózathasználati szerződéssel rendelkező rendszerhasználó és az engedélyes közötti szerződés esetén az elosztó,

c) az átviteli hálózathoz csatlakozó vagy ahhoz magánvezetéken keresztül kapcsolódó, az a) pont alá nem tartozó, hálózathasználati szerződéssel rendelkező rendszerhasználó és az engedélyes közötti szerződés esetén az átviteli rendszerirányító,

d) a villamos energia határon keresztül történő szállítása esetén az átviteli rendszerirányító gondoskodik.

(2) Az elosztó hálózathoz csatlakozó vagy ahhoz magánvezetéken keresztül kapcsolódó aktív felhasználó valamennyi berendezése és az 5 MW-ot nem meghaladó teljesítményű erőmű esetén az (1) bekezdésben meghatározott mérés elvégzése az elosztó hálózati engedélyes feladata. Az átviteli rendszerirányító és az elosztó a rendszerhasználó egyidejű tájékoztatása mellett ettől eltérően is megállapodhat.

(3) Az átviteli rendszerirányító és az elosztó hálózati engedélyesek elvégzik a mérőberendezések leolvasását, az elosztó hálózati engedélyesek továbbítják a mérési adatokat az átviteli rendszerirányítónak.

(4) A leolvasást legalább éves gyakorisággal, a (4a) bekezdésben és a Vhr.-ben előírtakra figyelemmel a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott módon és határidőre kell biztosítani.

(4a) Havinál ritkább gyakorisággal leolvasott felhasználási hely tekintetében a felhasználó kérésére a (3) bekezdésben meghatározott mérőberendezések leolvasását a hálózati engedélyes negyedévente biztosítja.

(4b) A hálózati engedélyes – a felhasználási helyen történő leolvasás esetén – legalább 5 napos időtartam megjelölésével felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában vagy a számla mellékletében. A (4) bekezdés szerinti leolvasás sikertelensége esetén a hálózati engedélyes a becsült mérőállást elszámolás céljából a leolvasásra megadott időszak utolsó napjára állapítja meg, továbbá a hálózati engedélyes értesítést hagy a felhasználó felhasználási helyén, – ha rendelkezésre áll – a levélszekrényben. Az értesítésben a hálózati engedélyes felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelősége esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít –, a hálózati engedélyes időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontjában a hálózati engedélyes és a felhasználó megegyeznek.

(4c) Az elosztó a felhasználóval kötött megállapodás alapján a mérőberendezés leolvasását a felhasználó részére biztosított, a mérőállást fényképen rögzítő és az elosztó részére továbbító applikáció útján is végrehajthatja.

(4d) A (4c) bekezdés szerinti applikációval történő leolvasás sikertelensége esetén az elosztó elvégzi a fogyasztásmérő-berendezés adatainak a felhasználási helyen történő leolvasását."

A Vet. 43. § (1) –(2) bekezdései alapján:

„(1) A hálózati engedélyes köteles gondoskodni a villamosenergia-fogyasztásra vonatkozó számlázás alapjául szolgáló mérési adatok – beleértve a fogyasztásmérő berendezés kezdő és záró mérőállását – gyűjtéséről, számításáról és a villamosenergia-vásárlási szerződésben részes villamosenergia-kereskedőnek történő továbbításáról a 40. § (4) bekezdése szerinti ütemezésben, valamint a 47/B. § (5) bekezdésben meghatározott esetben. A felhasználók részére a hálózati engedélyesnek elszámolási időszakonként a Vhr.-ben meghatározott módon biztosítani kell a mérőállások különbségének és az elszámolás alapját képező mennyiségnek az egyezőségét.

(2) A hálózati engedélyes a felhasználó részére a rendszerhasználati díjakat tételesen is tartalmazó, részletes számlát állít ki, kivéve, ha a felhasználó hálózathasználati szerződését a 63. § (1) bekezdése alapján a villamosenergia-kereskedő kezeli és a felhasználó hálózathasználati szerződésében a rendszerhasználati díjak fizetőjeként a villamosenergia-kereskedő van feltüntetve."

A Vet.44. § (1)-(2) bekezdése értelmében:

„(1) Ha jogszabály vagy a hálózathasználati szerződés ettől eltérően nem rendelkezik a villamosenergia-kereskedő a szerződésben meghatározott időszakban a hálózati engedélyes tulajdonában lévő hiteles fogyasztásmérő berendezés adatai alapján a 40. § (4) bekezdésében meghatározott leolvasási gyakorisággal egyezően számolja el az értékesített villamosenergia-mennyiséget. A villamosenergia-kereskedő az elszámolás során tájékoztatja a felhasználót az adott elszámolási időszakra vonatkozóan a fogyasztásmérő berendezés által tárolt kezdő és záró mérőállásról.

(2) ***Az egyetemes szolgáltató – a felhasználóval kötött megállapodás alapján – gondoskodik a villamosenergia-fogyasztásra vonatkozó részszámla kiállításának alapjául szolgáló mérési adatok gyűjtéséről, és ezek alapján a részszámla kiállításáról."***

Vet. Vhr. 1. § (1) bekezdése értelmében: *„E rendelet alkalmazásában: (…)*

1. elszámoló számla: a felhasználó részére az adott elszámolási időszakra vonatkozóan kiállított számla; (…)

4a. részszámla: *a felhasználó részére az elszámolási időszakon belüli időszakra vonatkozóan kiállított számla; (…)"*

A Vet. Vhr. 20. §-a alapján:

„Statisztikai elemzés alapján kiállított részszámla esetén az adott időszakra vonatkozó mért fogyasztás és az ugyanezen időszakra statisztikai elemzéssel előre megbecsült fogyasztás különbségét a villamosenergia-ellátási szabályzatokban, az elosztó és a kereskedő üzletszabályzatában, valamint a hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározottak szerint kell elszámolni."

A Vet Vhr. 21/A. § (1) bekezdés szerint:

***„Az engedélyes biztosítja, hogy a számlázás és az elszámolás a tényleges energiafogyasztás** és az egyes zónaidőkre, illetve időszakos árszabás szerinti egy árszabási időszakra vonatkozó díjtétel szorzatán alapuljon, valamint a számla megjelenítése világos és érthető legyen."*

A Vet Vhr. 21/A. § (8) bekezdés értelmében:

„A villamosenergia-kereskedő jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés (e bekezdés alkalmazásában a továbbiakban: túlfizetés) összegét. A túlfizetés összegét a villamosenergia-kereskedő a felhasználó következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó eltérően nem rendelkezik. A villamosenergia-kereskedő szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja."

A Vet. Vhr. 22/B. § (1) bekezdés alapján:

*„**A villamosenergia-kereskedő az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát,** valamint a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, **és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Az elszámolás részletes szabályait a villamosenergia-kereskedő üzletszabályzata tartalmazza."***

A Vet. Vhr. 1. számú melléklet (Egyetemes Szolgáltatási Szabályzat, a továbbiakban: ESzSz.) 4. pontja értelmében:

4. Elszámolás

4.1. ***A villamos energia árváltozása esetén, amennyiben az árváltozás időpontjára a fogyasztásmérő-berendezés leolvasása vagy adatrögzítés nem történik, az egyetemes szolgáltatásért fizetendő árat az egyetemes szolgáltató kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, vagy ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.***

4.2. Ha az elszámolási időszak időtartama az egy hónapot meghaladja – a felek eltérő megállapodásának hiányában – az egyetemes szolgáltató az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámlát jogosult kibocsátani azzal, hogy egyes részszámlák a Hivatal előzetes jóváhagyásával megállapított összeghatárig összevonhatók. (…)

4.8. Az egyetemes szolgáltató adott alkalommal legfeljebb három, egymást követő időközre vonatkozó részszámlát bocsáthat ki.

4.9. Ha az egyetemes szolgáltató adott alkalommal több részszámlát bocsát ki, akkor az egyes részszámlák esedékessége között legalább 30 napnak kell lennie. (…)

4.11. ***Az egyetemes szolgáltató a felhasználók részére biztosítja a fogyasztásmérő-berendezés mérőállásának bejelentését. A részszámla akkor alapulhat statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított villamosenergia-mennyiségen, ha a felhasználó a fogyasztásmérő-berendezés mérőállását nem jelentette be az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatában előírtak szerint.***

(…)

Az Üzletszabályzat 1.4. pontja értelmében:

„1.4 Üzletszabályzatban használt fogalmak meghatározása

Az Üzletszabályzat alkalmazása tekintetében:

(…)

10. Elszámoló számla

A felhasználó részére az adott elszámolási időszakra vonatkozóan kiállított számla [Vhr. 1. § (1) 1. pont].

Az elszámoló számlában megtörténik a kiállított részszámlák összegének figyelembevétele.

(…)

27. Részszámla

A felhasználó részére az elszámolási időszakon belüli időszakra vonatkozóan kiállított számla [Vhr. 1. § 14a. pont].”

Az Üzletszabályzat 8.5. pontja értelmében:

„8.5. Leolvasások, számlázás rendje és módja

Az elszámolási időszakban a felhasználó által átvett villamos energia mennyiségét a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó *– a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamos energia vételezés kivételével –* ***a fogyasztásmérő berendezés helyszíni vagy távleolvasásából származó adatok alapján állapítja meg.*** *Az elosztó a leolvasást legalább éves gyakorisággal biztosítja a Vet.-ben és a Vhr.-ben előírtakra figyelemmel a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott módon és határidőre [Vet. 40. § (4)–(4a)].* ***A mérésre, a leolvasásra, a fogyasztott villamosenergia-mennyiség meghatározására vonatkozó részletes rendelkezéseket az elosztói üzletszabályzat tartalmazza.***

Az egyes zónaidők egy-egy elszámolási időszakra vonatkozó és az árszabások egységárai szempontjából eltérő időtartamait a mindenkor hatályos EÁR rendelet határozza meg. A rendszerhasználati díjak szempontjából alkalmazandó zónaidők időtartamait a mindenkor hatályos RHD rendelet határozza meg.

Az MVM Next az értékesített villamos energia árát, kapcsolódó díjakat, adót és pénzeszközöket az elszámolási időszakra állapítja meg. Elszámolási időszak a szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőolvasás közötti időszak *[Vet. 3. § (11a)].*

Elszámoló számla vagy végszámla esetén a villamos energia tényleges, aktuálisan alkalmazott – évközi árváltozás esetén az évközi időszakos – értékesítési árát, valamint a kezdő és a záró fogyasztásmérő-állásokkal együtt az elszámolási időszakra vonatkozó tényleges energiafogyasztást, továbbá a megosztási hozzárendelés szerinti elszámolási korrekciót fel kell tüntetni*. [Vhr. 21/A. § (3a)]*

(…)

Az adott felhasználási hely elszámolása érdekében szükséges leolvasási sorrendbe besorolása az illetékes elosztó jogosultsága. A mérőberendezés tervezett leolvasásának időpontját a számla tartalmazza.

A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a területileg illetékes elosztó vagy megbízottja a fogyasztásmérő-berendezést hálózathasználati szerződésének megfelelő időszakban leolvassa. ***Sikertelen leolvasás esetén az elosztó az MVM Next számára becslés alapján biztosítja a számlázáshoz szükséges adatokat. Az MVM Next nem felel a számla elkészítésének elmaradásáért, ha az elosztó a számlázás alapjául szolgáló adatokat nem a jogszabályban előírtak szerint küldi meg.***

(…)

Az MVM Next köteles a számla egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó (fizető) számlázási címére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésre álljon [ESZSZ 4.7.].

Az MVM Next az egyetemes földgáz- és a villamosenergia-szolgáltatási jogviszony alapján kiállított számlákat és az azokhoz tartozó számlabefizetési megbízásokat (fehér csekkeket) jogosult a lakossági fogyasztónak (fizetőnek) egy küldeményben megküldeni.

Az MVM Next a nem távlehívható fogyasztásmérővel mért felhasználási helyeknél, és a nem havi elszámolású szaldós háztartási méretű kiserőművek esetén évente számol el. Az elszámolási időszak rövidebb lehet egy évnél, ha a felhasználási helyre vonatkozó szerződés szerinti szolgáltatás kezdete nem az éves leolvasás időpontjával esik egybe, a szerződés felmondásakor, vagy ha a felhasználó eseti leolvasást rendelt meg. Az eseti leolvasás az elosztói üzletszabályzat szerint díjköteles tevékenység lehet.

A részszámlán megjelenített számlázási időszak nem azonos a hónap naptári időszakkal, általában 30 naptári nap, mely a leolvasási sorrend szerinti számlázási ciklushoz igazodik.

Ha az elszámolási időszak időtartama az egy hónapot meghaladja – a felek eltérő megállapodásának hiányában – az MVM Next az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámlát jogosult kibocsátani azzal, hogy egyes részszámlák mértékadó éves fogyasztás alapján, felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően vagy felhasználói mérőállásközlés alapján kiállított részszámlák – 5000 forint összeghatárig összevonhatók*. [ESZSZ 4.2.]*

A felhasználó vagy a fizető a részszámla összegének megfelelő részfizetést teljesíteni köteles. Összevont részszámlák alkalmazása esetén az egy hónapnál hosszabb időszakot a számlán jól látható módon tünteti fel az MVM Next A felhasználók meghatározott körére az MVM Next jogosult a fenti összeghatárnál alacsonyabb értékhatárt alkalmazni. Az összevont számla kiállításától az MVM Next a felhasználó kérése esetén eltérhet.

Ha számlakibocsátáskor a felhasználó szerződéses folyószámláján legfeljebb 5000 forint értékű, nemfizetésből származó hátralék található, az MVM Next jogosult a hátralékot a kibocsátásra kerülő számlán feltüntetni. A hátralék összege a fizetendő összeget növeli.

Ha a fizetési mód postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), az MVM Next 499 forint összegig a számla mellett a postai számlabefizetési megbízást jogosult érvénytelen jelzéssel ellátni, annak használatával nem kell befizetést teljesíteni. Az Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában az érvénytelen postai számlabefizetési megbízással kiállított számla összege, ha a befizetendő teljes összeg az 500 forintot eléri, fizetendő összeget növelő tételként megjelenítésre kerül a számlán, valamint a postai számlabefizetési megbízáson. Elszámolószámla és végszámla esetén a postai számlabefizetési megbízás érvénytelenítésére nem kerül sor.

Részszámlázás esetén a felhasználó a fogyasztási történet *(vagy új felhasználási hely, vagy mértékadó éves fogyasztás módosítása esetén a felhasználó és az MVM Next között létrejött megállapodás)* ***alapján készülő részszámla helyett igényelheti az általa közölt mérőállás alapján történő számlázást, ha vállalja a mérőállásnak az MVM Next által, kifejezetten e célra biztosított***

csatornákon történő havi közlését (diktálását). Az MVM Next a felhasználói mérőállás közlés tényét rögzíti számlázási rendszerében, a felhasználó által közölt mérőállás helyességét nem vizsgálja, azonban nyilvánvalóan helytelen adatot nem köteles elfogadni számlakészítés alapjául. A felhasználó a mérőállást a számlán jelzett, adatközlésre nyitva álló időszak alatt, az MVM Next által kifejezetten e célra biztosított csatornákon közölheti. *Amennyiben az adott felhasználási helyre vonatkozóan a havi számlázási időszakban mérőállás érkezik, az MVM Next az EÜ ügyfélnek nem minősülő felhasználók tekintetében a részszámlázás szabályai szerint jár el, míg az EÜ ügyfélnek minősülő felhasználók esetében az elszámolás szabályai szerint jár el azzal, hogy amennyiben az EÜ ügyfélnek minősülő felhasználó a meghatározott időpontban a mérőállást bejelentését elmulasztja, akkor az MVM Next jogosult részszámlát kiállítani, amely az előző elszámolási időszak alapján egy hónapra megállapított villamosenergia-fogyasztási mennyiségen alapul.*

Az elszámolási időszak az illetékes elosztó, illetve megbízottja által történő mérőállás leolvasással zárul le. *(…)"*

Az Üzletszabályzat 8.6 pontja értelmében:

*„**8.6 Kifogás a számla ellen***

A felhasználó a számla ellen az MVM Next-nél kifogást emelhet. A számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja, és az esetlegesen így keletkező fizetési késedelem után az MVM Next késedelmi kamat felszámítására jogosult, *a felhasználási hely a szabályoknak megfelelően megtett értesítés után kikapcsolható.* ***Ettől eltérően egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetén a kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya van, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja*** *[ESZSZ 5.1.]. Az előzőekben foglaltak nem alkalmazandók, és így a kifogás bejelentésének a részszámla kifizetésére nincs halasztó hatálya, ha a részszámlán elszámolt mennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át a felhasználó kérésére történt részszámlamennyiség módosítás miatt haladja meg.*

Az MVM Next a kifogást megvizsgálja, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíti. *[Vhr. 28. § (5), ESZSZ 5.2.]*

Ha a felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, az MVM Next a felhasználóval a 8.9 pontban foglaltak szerint számol el.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az MVM Next-et díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. *Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. [ESZSZ 5.4.] (…)*

Ha a kifogás nem a számlán feltüntetett adatokra (például árszabás, egységár alkalmazása), vagy a számla kiszámítására vonatkozik, hanem a fogyasztásmérő leolvasására, annak működésére vagy a fogyasztott mennyiségre, akkor a fogyasztásmérő-berendezéssel szembeni kifogásról szóló 8.7 fejezet szerint kell eljárni.

Ha az MVM Next tudomására jut, hogy a fogyasztásmérő-berendezéssel szemben a felhasználó halasztó hatályú kifogást jelentett be az elosztónál, akkor a kifogásolt számlákra vonatkozóan a számla-kiegyenlítésre vonatkozó halasztást az elosztói kivizsgálásig, de legfeljebb 30 napig tartja fenn. Az illetékes elosztó jelzése alapján a halasztás időtartama meghosszabbodhat."

Az Üzletszabályzat 5.1. pont d) alpontja alapján:

„5.1. (…) Az MVM Next részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha (…)

d) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti, így különösen:
(…)
a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit önhibájából megsérti (például normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, Üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik)
jogkövetkezménye: kötbér”

Az Üzletszabályzat 5.2 pontja értelmében:
„5.2. Az MVM Next mint egyetemes szolgáltatói engedélyes szerződésszegése esetén fizetendő kötbér:
(…)
A kötbér összege az 5.1. d) pontban meghatározott szerződésszegések esetén:
- *lakossági fogyasztóknál napi 100,- Ft,*
- *nem lakossági felhasználóknál napi 250,- Ft,*

de legfeljebb 365 napi tétel.
(…)
Az MVM Next kötbérfizetési kötelezettsége a Vet., a Ptk., a Vhr. és a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozat (M.4. melléklet), szabályai szerint áll fenn. A garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozatban (M.4. melléklet) meghatározott szerződésszegések esetén a kötbérfizetési kötelezettség teljesítése automatikus, egyéb szerződésszegések esetén azt az MVM Next felhasználói igénybejelentés alapján teljesíti. Az MVM Next szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja. [Vhr. 21/A. § (8)] (…)”

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján az alábbiakat állapította meg:

A Kormányhivatal megállapította, hogy az érintett felhasználási hely tekintetében a Szolgáltató 2026. június 1. napján kelt 13511444106 sorszámú 2026. április 30. és 2026. május 29. napja közötti időszakra vonatkozó számlát a Kérelmező által 2026. május 29. napjára vonatkozóan diktált alábbi mérőállások alapján állította ki:
- mindennapszaki mérő (gyári szám: 000180082157063784) záró mérőállás: 7668 kWh,
- vezérelt mérő (gyári szám: 00440031901033303) záró mérőállás: 14542 kWh.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató a 2026. május 30 és 2026. május 31. napja közötti időszakra 2026. június 15. napján kiállított 12511676897 sorszámú, a kérelmező által kifogásolt számlában a mindennapszaki mérő vonatkozásában 2026. május 31. napjára 8303 kWh záró mérőállást az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., mint a területileg illetékes elosztói engedélyes (a továbbiakban: Elosztói Engedélyes) által megküldött ún. vállalatok közötti adatcsere során megküldött becsült mérőállás adat alapján rögzítette.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Kérelmező 2026. június 15. napján írásban bejelentette a Szolgáltató részére az általa 2026. június 15. napján leolvasott 7670 kWh mérőállást és ez alapján kérte a fent hivatkozott kifogásolt számla és a számlában 2026. május 31. napi zárónapra rögzített és elszámolt 8303 kWh mérőállás törlését.

A Kérelmező 2026. június 19. napján benyújtott panaszaiban megküldte a Szolgáltató részére az aznap leolvasott és fényképpel igazolt mérőállásokat és kérte a kifogásolt számla törlését és az elszámolás

korrigálását a mindennapszaki mérő vonatkozásában. Kérte továbbá a számla kiállítását a vezért mérő tekintetében. A Kérelmező által a Szolgáltató részére megadott és fényképpel igazolt mérőállások 2026. június 19. napjára vonatkozóan.

- mindennapszaki mérő (gyári szám: 000180082157063784) záró mérőállás: 7673 kWh,
- vezérelt mérő (gyári szám: 00440031901033303) záró mérőállás: 14650 kWh.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató 2026. június 26. napján sztornó számlát állított ki (számla sorszáma:1151237228), azonban a Szolgáltató nyilatkozatában előadottakról eltérően a számlában nem a becsült mérőállás alapján kiállított, kifogásolt 12511676897 sorszámú elszámoló került sztornózásra, hanem a korábban, a kérelmező által diktált mérőállások alapján kiállított 13511444106 sorszámú számla.

A Kormányhivatal megállapította azonban azt is, hogy 2026. június 26. napján a kérelmező által kifogásolt, becsült mérőállás (8303 kWh) alapján kiállított, kifogásolt 12511676897 sorszámú elszámoló számla is sztornózásra került a 11512372000 sorszámú számlában.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a számlák érvénytelenítését követően a Szolgáltató 2026. június 30. napján a vezérelt mérőre vonatkozóan megküldött 14385 kWh becsült mérőállás alapján állította ki a 11512376666 sorszámú számlát.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező a Szolgáltató részére 2026. július 28. napján az online ügyfélszolgálaton keresztül megküldött levelében az alábbi mérőállásokat küldte meg a Szolgáltató részére és ismételten kérte a tényleges fogyasztási adatok alapján a mindennapszaki mérő tekintetében kiállított kifogásolt számla korrekcióját és a vezérelt mérőre vonatkozóan a számlák kiállítását. A Kérelmező által a Szolgáltató részére megadott és fényképpel igazolt mérőállások 2026. július 28. napjára vonatkozóan:

- mindennapszaki mérő (gyári szám: 000180082157063784) záró mérőállás: 7913 kWh,
- vezérelt mérő (gyári szám: 00440031901033303) záró mérőállás: 14799 kWh.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Kérelmező a 2026. július 28. napján kelt beadványában ismételten jelezte a Szolgáltató részére, hogy a Szolgáltató rendszerében a korábban becsült adat alapján rögzített 8303 kWh mérőállás miatt nem tud a rendszerben a tényleges fogyasztásnak megfelelő mérőállást rögzíteni, ezért kényszerűségből 2026. július 28. napján a Szolgáltató rendszerén keresztül 8304 kWh diktált, az aznapi valós, tényleges mérőállás (7913 kWh) helyett.

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a Szolgáltató az Elosztói Engedélyestől 2026. szeptember 4. napján érkezett módosított mérőállás adatok alapján 2026. szeptember 7. napján elvégezte a Kérelmező által kért számlahelyesbítést és kiállította az elmaradt számlákat.

A 2026. szeptember 7. napján elvégzett számlahelyesbítés során a Szolgáltató a 2026. április 30. napja és 2026. május 31. napja közötti időszak vonatkozásában kiállított 845115166960 sorszámú számlában a mindennapszaki mérő (gyári szám: 000180082157063784) esetében a korábbi becsült 8303 kWh mérőállás helyett 7677 kWh záró mérőállás, a vezérelt mérő (gyári szám: 00440031901033303) esetében a 14494 kWh mérőállás helyett záró 14553 kWh érkezett mérőállás alapján került kiállításra.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató a 2026. szeptember 7. napján történt számlahelyesbítést követően a Kérelmező által 2026. július 28. napján a Szolgáltató rendszerén keresztül - a fent hivatkozott hiba miatt magasabb - diktált mérőállás (8304 kWh és 14800 kWh) adatok alapján került kiállításra a 845115167311 sorszámú áramszámla, mely számlát a Szolgáltató érvénytelenítette (845115169039 sorszámú számla) és a Kérelmező által 2026. július 28. napján elektronikus úton megküldött fényképes mérőállások alapján elkészítette a 845115169244 sorszámú áramszámlát a 2026. június 1. napja és 2026. július 28. napja közötti időszak vonatkozásában. Az elszámoló számlában a mindennapszaki mérő (gyári szám: 000180082157063784) esetében 7913 kWh leolvasott záró mérőállás, a vezérelt mérő (gyári szám: 00440031901033303) esetében 14799 kWh leolvasott záró mérőállás került rögzítésre.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Kérelmező 2026. szeptember 7. napján a Kérelmező által 2026. augusztus 30. napján diktált mérőállások alapján kiállította a 2026. július 29. napja és 2026. augusztus 30. napja közötti időszak vonatkozásában a 845115169345 sorszámú számlát, mely elszámoló számlában a mindennapszaki mérő (gyári szám: 000180082157063784) esetében 8144 kWh leolvasott záró mérőállás, a vezérelt mérő (gyári szám: 00440031901033303) esetében 14921 kWh leolvasott záró mérőállás került rögzítésre.

Összegezve:

A Kormányhivatal a fentiek alapján megállapította, hogy a Szolgáltató a Kérelmező által 2026. június 15. napján, majd 2026. június 19. napján, illetve 2026. július 28. napján elküldött panaszaiban, megkereséseiben megküldött és fényképekkel igazolt mérőállások alapján a Kérelmező által kifogásolt 12511676897 sorszámú, a mindennapszaki mérő tekintetében (gyári szám: 000180082157063784) a 2026. május 31. napi záró mérőállásra vonatkozóan 2026. június 15. napján kiállított számla tekintetében csak késedelmesen, 2026. szeptember 7. napján végezte el a számlahelyesbítést.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Szolgáltató az érintett felhasználási hely tekintetében a 2026. június 1. napja és 2026. augusztus 30. napja közötti elszámolási időszak vonatkozásában 2026. július 1. napja és 2026. szeptember 7. napja között (69 nap) nem állított ki számlát a Kérelmező részére.

A fentiek alapján a Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató a számlakifogás késedelmes intézésével, illetve az számlakibocsátás elmulasztásával megsértette a fentebb idézett jogszabályokban és az Üzletszabályzatban az elszámolásra, számlázásra vonatkozó rendelkezéseket.

II./ Panaszkezelés vizsgálata

Az Fgytv. 17/A § (6) és (8) bekezdései értelmében:
„(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. (…)
(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A

tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot."

Az Fgytv. 17/A § (9) bekezdése alapján: *„**A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz**, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz **kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti."***

Az Fgytv. 17/A § (6) és (8) bekezdései értelmében:
„(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. (…)
(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot."

Az Fgytv. 17/B § (5) bekezdése a **közszolgáltatókra vonatkozóan a panaszkezelés tekintetében az alábbiakat rögzíti**: ***„A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni**, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz**.** A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti."*

A Vet. Vhr. 28. §-a értelmében:
„(1) Az engedélyes a felhasználói beadványok kezelése során a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározottakon túlmenően az alábbi rendelkezések szerint jár el.
(2) Az engedélyes az ügyfélszolgálaton írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át. Az érintett engedélyes a felhasználó valamennyi beadványát köteles az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrizni.
(3) Ha a beadványban foglaltak alapján több engedélyes érintett, az érintett engedélyesek a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül egyeztetik, hogy a beadványban foglaltak vonatkozásában melyik engedélyes jár el. A beadványt az eljáró engedélyesnek kell átadni, azzal, hogy az eljáró engedélyes az egyeztetés megtörténtéről és eredményéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatja.
(4) Ha a beadvány a villamosenergia-értékesítéssel és a hálózati szolgáltatással egyaránt összefügg és ennek következtében több engedélyest érint, az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni.

(5) A beadványok intézése során az engedélyesnek 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő a (3) bekezdés szerinti eljárási illetékesség megállapításának, illetve a (4) bekezdés szerinti egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő."

Az Üzletszabályzat 9. pontja értelmében:

„9. FELHASZNÁLÓI BEADVÁNYOK (PANASZÜGYEK) KEZELÉSE

9.1 Felhasználói beadványok (panaszügyek)

Felhasználói beadványnak (megkeresésnek) minősül** a felhasználónak az MVM Next hivatalos kapcsolattartási postai címére vagy honlapján kialakított helyen elküldött, az ügyfélszolgálati irodán írásban benyújtott, valamint az ügyfélszolgálati irodán vagy telefonos ügyfélszolgálaton szóban megtett és **írásban rögzített kérelme, megkeresése, amely a felhasználó fennálló, villamosenergia-szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével függ össze vagy a Felhasználót érintő egyéni igény elintézésére irányul.

***Panasznak minősül az olyan felhasználói beadvány, amelyben a felhasználó az MVM Next intézkedése ellen vagy az MVM Next várt intézkedésének elmaradása miatt emel kifogást** [Vet. 3. § (1) 80.]. A panaszra, mint a felhasználói beadványok egyik fajtájára – egyéb rendelkezés hiányában – a felhasználói beadványokra vonatkozó szabályok az irányadóak. Nem minősül panasznak az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, illetve a tevékenység minőségének javítására tett javaslat.*

(…)

A panasz kivizsgálásának érdekében a felhasználó köteles együttműködni, a szükséges egyeztetésekre rendelkezésre állni.

A számlakifogásra vonatkozó szabályokat a 8.6. pont tartalmazza.

(…)

9.3 Az esetleges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása

Ha a beadványban foglaltak alapján több engedélyes érintett, az érintett engedélyesek a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül egyeztetik, hogy a beadványban foglaltak vonatkozásában melyik engedélyes jár el. A beadványt az eljáró engedélyesnek kell átadni, azzal, hogy az eljáró engedélyes az egyeztetés megtörténtéről és eredményéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatja [Vhr. 28. § (3)].

Ha a beadvány a villamosenergia-értékesítéssel és a hálózati szolgáltatással egyaránt összefügg és ennek következtében több engedélyest érint, az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni [Vhr. 28. § (4)].

Az egyeztetés és illetékesség megállapításának eljárását nem lehet alkalmazni az adott ügyben, ha az elosztó és az MVM Next ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el [Vhr. 29. § (2)].

9.4 Válaszadási határidő

***A beadványok intézése során az illetékes engedélyesnek 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő az eljárási illetékesség megállapításának, illetve az egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van.** A válaszadási határidőbe nem*

számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő [Vhr. 28. § (5)].

Az MVM Next azon esetekben a külön tájékoztatást mellőzi, amikor olyan adat, adatváltozás bejelentésére kerül sor, amely a számlán megtalálható (pl. mérőállás fogadás, részfogyasztás módosítás, név, felhasználási hely címének vagy fizető egyéb adatának javítása, közös képviselő, kapcsolattartó változása). Ezen esetekben az igényelt módosításról az MVM Next tájékoztatást a bejelentés feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül ad.

Az MVM Next által adott válasz formátuma – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói beadvány formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának (pl. levélben történő megkeresés e-mailben vagy telefonon történő megválaszolása), és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik [Vhr. 28. § (5)].

Ha a felhasználó dokumentált megkeresése az Üzletszabályzatban foglaltakra figyelemmel panasznak minősül, a panasz megválaszolása – ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik – írásban történik. Ez esetben az írásbeliség követelményének bármely olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ennek értelmében pl. elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történhet a válaszadás.

Az ügyintézésre megállapított határidők számítása során – az órákban meghatározott határidők számítását bele nem értve – a Ptk. 8:3. §-ában előírtakat kell alkalmazni.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását az MVM Next mellőzheti *[Vhr. 28. § (6)].*

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 8:3. §-a alapján:

„8:3. § [A határidők számítása]

(1) ***A jognyilatkozat megtételére vagy egyéb magatartás tanúsítására napokban megállapított határidőbe a kezdőnapot nem kell beleszámítani.***

(2) A hetekben, hónapokban vagy években megállapított határidő azon a napon jár le, amely elnevezésénél vagy számánál fogva megfelel a kezdő napnak. Ha ilyen nap az utolsó hónapban nincs, a határidő a hónap utolsó napján jár le.

(3) ***Ha a határidő utolsó napja munkaszüneti nap, a határidő a következő munkanapon jár le. (…)”***

Az Üzletszabályzat 5.1. pont b) alpontja alapján:

„5.1 (…)

Az MVM Next részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha (…)

b) az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatának megfelelően nyújtja

jogkövetkezménye: kötbér”

Az Üzletszabályzat *5.2. pontja értelmében:*

„(…) A kötbér mértéke az 5.1. b.) pontban meghatározott esetekben a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozat (M.4. melléklet) szerint állapítandó meg.”

Az Üzletszabályzat M.4. melléklet 1.1. pontja értelmében:

„1.1 Fogalmak (…)

1.1.2 Garantált szolgáltatások

az egyedi felhasználókat érintő minőségi mutatók (minimális minőségi követelmények, elvárt színvonal), melyeket az Engedélyes az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén kötbért fizet az érintett felhasználónak.

(…)

1.1.3 Kötbér

az Engedélyes a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen melléklet szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén mellékletben meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan, vagy az érintett felhasználó igénybejelentésére, az igazolási eljárás után.

(…)

1.1.7 Dokumentált megkeresés

postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza."

Az Üzletszabályzat M.4. melléklet 1.2. pontja alapján:

„1.2 Egyetemes szolgáltató garantált szolgáltatásai

(…) E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes választ ad.

Abban az esetben, ha a megkeresés az Engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.

Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni."

Az Üzletszabályzat M.4. melléklet 4. pontja szerint:

„4. ***A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén***

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a felhasználó besorolásától függően a 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ
5000 Ft	*10 000 Ft*

2. számú melléklet

A Kormányhivatal a Szolgáltató panaszkezeléssel kapcsolatos eljárására vonatkozóan az alábbiakat állapította meg:

1./ 2026. június 15. napján elküldött panasz (bejelentés azonosító: 26061501098)

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a Kérelmező beadványában előadottaktól eltérően a Szolgáltató a Kérelmező 2026. június 15. napján elküldött panaszát, nem a Kérelmező által hivatkozott 2026. június 29. napján kelt levelében (2071217256), hanem a 2026. június 19. napján kelt levelében (2071122702) válaszolta meg.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Szolgáltató érdemben megválaszolta a Kérelmező 2026. június 15. napján kelt panaszában (tárgy: panasz, bejelentés azonosító: 26061501098) foglaltakat, mivel tájékoztatta, hogy a kifogásolt 12511676897 sorszámú számla a területileg illetékes elosztó társaságtól beérkezett adatok alapján került kiállításra, a Kérelmező által megadott adatok alapján a Szolgáltatónak nem áll módjában számlát készíteni. A Szolgáltató levelében tájékoztatta továbbá a Kérelmezőt, hogy amennyiben 12511676897 sorszámú számlát kifogásolja, akkor a Szolgáltatóhoz érkezett számlakorrekcióval kapcsolatos mérőállás bejelentést abban az esetben áll módjában továbbítani az elosztó társaság felé, ha ahhoz a felhasználási helyen található összes villamosenergia fogyasztásmérőről készült fényképes csatolmányok is tartoznak, nem elegendő a mindennapszaki mérő még akkor sem, ha például a vezérelten nincs fogyasztás.

A Kormányhivatal a fentiek alapján megállapította, hogy a Kérelmezőnek a Szolgáltató részére az online írásos ügyfélszolgálaton keresztül 2026. június 15. napján megküldött írásbeli panaszát, számlakifogását a Szolgáltató - a jogszabályban előírt 15 napos határidőn belül - 2026. június 19. napján kelt (ügyszám: 2071122702) e-mail útján küldött levelében írásban, érdemben megválaszolta. A Szolgáltató a Kormányhivatal részére a válaszlevél megküldését hitelt érdemlően igazolta.

2./ 2026. június 19. napján elküldött 4 db panasz (bejelentés azonosítók: 26061900569, 26061900576, 26061900578 és a 2026. június 19. napján e-mail útján elküldött panasz)

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező 2026. június 19. napján a Szolgáltató online írásos ügyfélszolgálatán az alábbi 3 db megkeresést, panaszt nyújtotta be:

- 2026. június 19. 22:11 - „Villanyóra leolvasásával, leolvasóval kapcsolatos megkeresés” (bejelentés azonosító 26061900569),
- 2026. június 19. 22:40 - „Számlakifogás” (bejelentés azonosító: 26061900576)
- 2026. június 19. 22:45 – „Panasz” (bejelentés azonosító: 26061900578)

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Kérelmező 2026. június 19. napján 22:53-kor e-mail útján (a Szolgáltatótól a 2026. június 19. napján 6:50-kor kapott e-mailre válaszlevélként) **is megküldte írásban panaszát, mely panasz tartalmában és a mellékletként mérőállásokról készült fotók tekintetében is teljes egészében megegyezik az ugyanezen a napon, a fentebb hivatkozott 22:40-kor “ Számlakifogás” tárgyú 26061900576 bejelentés azonosítóval rendelkező panasszal.**

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Kérelmező **26061900569 bejelentés azonosító számú megkeresése nem minősül panasznak**, mivel abban a Kérelmező nem az általa diktált mérőállás alapján a számlakorrekció miatt fordult ismételten a Szolgáltatóhoz, hanem a Szolgáltatótól

kérte a 2026. május 31. napjára vonatkozóan a Szolgáltató rendszerében fényképes leolvasásként rögzített mérőállást igazoló fényképfelvétel megküldését, mivel a Kérelmező álláspontja szerint aznap sem általa, sem az elosztó által nem történt leolvasás.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező által 2026. június 19. napján elküldött fent hivatkozott megkeresései nem minősülnek 4 db külön panasznak, tekintettel arra, hogy valamennyi ugyanaznap megküldött beadvány a Kérelmező alap kifogásával, a Szolgáltató által 2026. május 31. napjára a mindennapszaki mérőre (gyári szám: 00180082157063784) vonatkozóan becsült mérőállás alapján kiállított 12511676897 sorszámú elszámoló számlával kapcsolatos kifogással, annak törlésével és a Kérelmező által fényképpel igazolt mérőállások alapján az elszámolás helyesbítésével, számlakorrekcióval, továbbá a Szolgáltató által a magasabb becsült mérőállás alapján a tényleges fogyasztás alapján az alacsonyabb mérőállás diktálására vonatkozó problémával volt kapcsolatos.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Kérelmező ugyanezen napon (2026. június 19.) a 26061900576 azonosító számú 22:40-kor online ügyfélszolgálaton keresztül és a 22:53-kor e-mail útján benyújtott panasz azon kiegészítése, mely szerint a Szolgáltató a vezérelt mérőre (gyári szám: 000440031901033303) sem állított ki a Kérelmező által diktált mérőállás alapján számlát, a Kérelmező eredeti panaszával összefüggő, tekintettel arra, hogy egy adott felhasználási helyre vonatkozóan az elszámolás, a számlák kiállítása, illetve azok esetleges helyesbítése a felhasználó érintett felhasználási helyén lévő valamennyi mérőóra adatai alapján lehetséges.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Szolgáltató a Kérelmező részére 2026. június 19. napján 6:50-kor megküldött 2071122702 ügyszámú válaszlevelében tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a felhasználási helyen található összes fogyasztásmérőről készült fénykép szükséges a számlakorrekcióval kapcsolatos mérőállás bejelentés elosztói engedélyes részére történő továbbításához.

<u>A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező 2026. június 19. napján elküldött 4 beadványa egy panasznak minősül.</u>

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező 2026. június 19. napján a Szolgáltató részére elküldött írásbeli megkereséseire a Szolgáltató - a jogszabályban előírt 15 napos határidőn belül - 2026. június 29. napján kelt levelében (ügyszám: 2071217256) válaszolt. A Szolgáltató a Kormányhivatal részére a válaszlevél megküldését hitelt érdemlően igazolta.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató a 2026. június 29. napján kelt válaszlevelében <u>érdemben megválaszolta</u> a Kérelmező panaszát, mivel tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a 2026. május 31. napi záró dátummal kiállított elszámoló számla az elosztótól érkezett becsült adatok alapján került kiállításra, a Kérelmező által megküldött, mérőállásokról készült fotókat a Szolgáltató továbbította a hálózati elosztó társaság felé, továbbá tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a számlakorrekciót a hálózati elosztó visszajelzését követően tudja elvégezni. A Szolgáltató továbbá tájékoztatta a kérelmezőt, hogy a kifogásolt számlát zárolta.

3./ 2026. július 28. napján elküldött panasz, számlakifogás (bejelentés azonosító: 26072800710)

A Kormányhivatal megállapította, hogy a 2026. július 28. napján a Szolgáltató részére megküldött „Számlakifogás" tárgyú beadványa ismételten benyújtott panasznak minősül. A Kérelmező ezen megkeresésében ugyan a korábban (2026. június 19. napján) elküldött panaszában is kifogásolt hibás mérőállás korrigálása miatt nyújtott be panaszt a Szolgáltatónak, de itt azt jelezte, hogy az még mindig nem került javításra a rendszerben. Jelezte továbbá azt is, hogy a hiba miatt nem tud a rendszerben helyes, tényleges fogyasztásnak megfelelő mérőállást diktálni. A Kérelmező beadványához csatoltan megküldte a Szolgáltató részére a mérőállásokat tartalmazó fényképet.

4./ 2026. augusztus 10. napján elküldött panasz (bejelentés azonosító: 26081000935)

A Kormányhivatal megállapította, hogy a 2026. augusztus 10. napján a Szolgáltató részére megküldött „Számlakifogás" tárgyú beadványában a fentebb hivatkozott korábbi, 2026. június 15. napjától kezdődően benyújtott megkereséseiben előadott panaszait időrendi sorrendben összefoglalva, részletesen ismételten megküldte a Szolgáltató részére, mivel azokra a Szolgáltatótól érdemi választ továbbra sem kapott, a kért számlakorrekciót a Szolgáltató továbbra sem végezte el. A Kérelmező beadványához ismételten csatolta a korábban már megküldött dokumentumokat. Mindezekre tekintettel a Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező ezen beadványa nem új panasz, hanem ismételten benyújtott ugyanazon panasznak minősül.

Összegezve:

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a Szolgáltató a Kérelmező 2026. június 15. napján elküldött panaszára a jogszabályi előírások és a Szolgáltató Üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően 15 napon belül határidőben, írásban, érdemben válaszolt. A Szolgáltató a Kormányhivatal részére a válaszlevél megküldését hitelt érdemlően igazolta.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező 2026. június 19. napján elküldött panaszai, megkeresései - a fenti 2. pontban kifejtettek alapján egy panasznak minősülnek, melyre a Szolgáltató a jogszabályi előírások és az Üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően 15 napon belül, határidőben - 2026. június 29. napján - válaszolt. A Szolgáltató a Kormányhivatal részére a válaszlevél megküldését hitelt érdemlően igazolta.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Szolgáltató 2026. június 29. napján kelt válaszlevelében a Kérelmezőt arról tájékoztatta, hogy a számlakorrekciót csak az elosztói engedélyes visszajelzését követően áll módjában elvégezni.

A Kormányhivatal megállapította, hogy abban az esetben, amikor a Szolgáltató és az elosztói engedélyes egyeztetése szükséges, a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és az Üzletszabályzatban foglaltak alapján az érdemi válaszadási határidő meghosszabbodik. A panaszt ilyen esetben a Szolgáltatóhoz történő beérkezést követően maximum 30 napon belül kell megválaszolni az Üzletszabályzat rendelkezései alapján.

A fentiekre tekintettel a Kérelmező által 2026. június 19. napján elküldött panasza esetében a Szolgáltató és az elosztói engedélyes egyeztetését követően, a Szolgáltatónak legkésőbb 2026. július 20. napjáig kellett volna írásban, érdemben megválaszolnia.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató a Kérelmező 2026. június 19. napján, majd ismételten 2026. július 28. napján és 2026. augusztus 10. napján benyújtott panaszait az elosztói engedélyestől 2026. szeptember 4. napján kapott adatok alapján, a számlakorrekció 2026. szeptember 7. napján történt elvégzését követően, a 2026. szeptember 8. napján kelt 6617000/CCE/487703/2026/K iktatószámú levelében <u>késedelmesen, de érdemben megválaszolta.</u>

Összefoglalva megállapítható, hogy a Szolgáltató azzal, hogy a Kérelmező 2026. június 19. napján elküldött panaszára, valamint 2026. július 28. napján ismételten elküldött számlakifogására, panaszára, valamint a 2026. augusztus 10. napján ismételten elküldött írásbeli panaszára a jogszabályban előírt határidőn túl, 2026. szeptember 8. napján, késedelmesen válaszolt, <u>megsértette a fentebb idézett jogszabályokban, illetve az Üzletszabályzatban rögzített, panaszkezeléssel kapcsolatos rendelkezéseket.</u>

<u>III./ A Kormányhivatal által megállapított jogsértés miatt alkalmazott szankció és jogkövetkezmény:</u>

Az Fgytv. 45/A. § rendelkezései alapján: *„(1) Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –*
a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,
b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,
c) a fogyasztói csoporttal,
***d) a panaszkezeléssel**, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint*
e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével
összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.
*(2) **A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását,** és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik **– eljár azok megsértése esetén.***
(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi
a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
d) a fogyasztói panaszok intézésére,
e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására
***vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén**."*

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdése értelmében: *„(1) Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek – így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny – figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:*
a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
***b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását**,*
c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,(…)
i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki".

Az Fgytv 47. § (4) bekezdése alapján: ***„Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók."***

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése szerint:
„Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:
a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;
f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint
g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei."

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. §-ának rendelkezései alapján:
***„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz**.*
(2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkobzás akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.
(3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:
a) figyelmeztetés, (…)
c) közigazgatási bírság, (…)
(4) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg."

A Szankció tv. 9. § (1) bekezdése szerint: ***„Közigazgatási bírság minden, a közigazgatási hatóság által közigazgatási szabályszegésért kiszabott bírság.”***

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése értelmében: *„Közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,*
a) a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyeztek be és
b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.”

A jogkövetkezmény megállapításánál a Kormányhivatal az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglalt körülmények közül az alábbiakat mérlegelte:

- *A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

  - A Kormányhivatal mérlegelte a jogsértéssel megvalósult fogyasztói érdeksérelem körét és súlyát, amelynek vizsgálata során megállapításra került, hogy a Szolgáltató azzal, hogy a Kérelmező fent hivatkozott, kérelemmel érintett – a Szolgáltató részére írásban megküldött panaszai közül **1 esetben késedelmesen válaszolt, megsértette a fogyasztó tájékoztatáshoz, valamint érdekérvényesítéshez való jogát.** A Szolgáltató jogszabályi előírásokon alapuló kötelezettsége, hogy a fogyasztók írásbeli panaszára a jogszabályi rendelkezésben és az Üzletszabályzatban meghatározott 15 napos határidőn, illetve az elosztói engedélyessel történő egyeztetés esetén legfeljebb 30 napon belül írásban, érdemben válaszoljon és intézkedjen annak közlése iránt.

    A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy **jogsértő állapot időtartama** a 2026. június 19. napján benyújtott **panasz esetében 50 nap**, mivel az elosztói engedélyessel történő egyeztetésre figyelemmel a panaszra adott válaszadási határidő 30 nap, mely - a jogszabályi előírásokban és a Szolgáltató Üzletszabályzatában rögzített válaszadási határidőre és a határidő számítás módjára – 2026. július 20. napján járt le, a Szolgáltató pedig csak 2026. szeptember 8. napján válaszolta meg a Kérelmező panaszát.

  - A Kormányhivatal mérlegelte, hogy a Szolgáltató azzal, hogy a kifogásolt számla esetében a számlakorrekciónak, illetve a számlakibocsátási kötelezettségének 2026. július 1. napja és 2026. szeptember 7. napja közötti időszakban nem tett eleget, ezáltal a fogyasztót bizonytalanságban tartotta - az elfogyasztott villamos energia ellenértékeként fennálló - követelésével kapcsolatban, továbbá a számlakibocsátás elmaradása, illetve a késedelmes számlakibocsátással sérült a vagyoni érdeke.

    A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy **jogsértő állapot időtartama a fentiek alapján a számlakibocsátás tekintetében 69 nap.**

    A Kormányhivatal mérlegelte továbbá, hogy a Szolgáltató a becsült adatok alapján kiállított, ezáltal nem megfelelő összegű részszámla kibocsátásával a fogyasztó vagyoni érdekét veszélyeztette azáltal, hogy a felhasználóval szemben támasztott követelése alapján a fogyasztónak olyan villamos energia fogyasztás ellenértékét kellett volna megtérítenie, melynek

megfizetésére nem volt köteles, a Szolgáltató ezáltal bizonytalanságban tartotta a fogyasztót tartozásának összege tekintetében.

Fentiek alapján a Kormányhivatal a jogsértés jellege, súlya, mértéke tekintetében figyelembe vette, hogy jelen hatósági eljárás során **több jogsértés (elszámolás, számlázás és panaszkezelés vonatkozásában) került feltárásra**, amelynek következtében több esetben is sérült a tájékoztatáshoz fűződő jog, mint alapvető fogyasztói érdek, valamint a fogyasztó vagyoni érdeke.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: 1 fő.

A Kormányhivatal mérlegelte azonban, hogy a jogsértés jelen esetben egy fogyasztó ügyében merült fel, azonban a Szolgáltató a Kérelmező vonatkozásában a panaszkezeléssel kapcsolatos eljárása során olyan, jogszabályokban és az Üzletszabályzatban előírt rendelkezést sértett meg, amelynek betartása minden fogyasztónak elemi érdeke.

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatal 2026. október 20. napján 10:01 órakor letöltötte a Szolgáltató vonatkozásában a Nyilvántartásában rögzített közigazgatási szankciók adatait (keresési igazolás azonosító száma: 20261020-001222).
A Kormányhivatal a jogkövetkezmény alkalmazása tekintetében figyelembe vette figyelembe, hogy a Szolgáltatóra vonatkozóan a Nyilvántartás jelen hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül több (46 db) figyelmeztetés és több (27 db) közigazgatási bírság szankciót tartalmaz.

A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy a Nyilvántartásba bejegyzett fent hivatkozott szankciók közül a Kormányhivatal a Szolgáltatóval szemben jelen hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül

- a panaszkezeléssel összefüggésben a GY/49/00232-10/2026. iktatószámú, 2607K-00036 határozatszámú, 2026. április 13. napján véglegessé vált, figyelmeztetés szankciót tartalmazó határozatot hozott,
- az elszámolással, számlázással a GY/49/00782-14/2025. iktatószámú, 2507K-00073 határozatszámú, 2025. szeptember 29. napján véglegessé vált, figyelmeztetés szankciót tartalmazó határozatot hozott.

- *A vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak:*
  Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem vette figyelembe.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:*
  A jogsértéssel érintett áru értékét a Kormányhivatal nem tekintette relevánsnak, így ez a körülmény a jogkövetkezmény megállapításánál sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem került figyelembevételre.

- *A vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők:*
  Figyelemmel arra, hogy az érintett jogsértés kizárólag nemzeti jogszabály vonatkozásában értelmezhető, ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem vette figyelembe.

- *Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei:*
  A Kormányhivatal a jogkövetkezmény megállapítása során egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményt nem értékelt.

A fentiek alapján a Kormányhivatal megállapította, hogy a Szankció tv. 6. § (3) bekezdésében meghatározott konjunktív feltételek közül egyik sem valósult meg, mivel a Szolgáltató **több jogsértést** is megvalósított, mely az elkövetés körülményei alapján nem tekinthető csekély súlyúnak.

Bár a konjunktív feltételek közül a csekély súly egyértelműen nem valósult meg, a Kormányhivatal az esetleges visszatartó hatás lehetőségét is megvizsgálta. E körben a Kormányhivatal megállapította, hogy a korábban alkalmazott több figyelmeztetés ellenére az esetleges figyelmeztetéstől visszatartó hatás nem várható.

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal a Szolgáltató által elkövetett jogsértések miatt <u>közigazgatási bírság szankció</u> alkalmazása mellett döntött.

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés a) pontja alapján: ***„A bírság összege***
a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében
aa) 1 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 650 millió forintig,(…)”

Az Fgytv. 48. § (1) és (2) bekezdése értelmében:
„(1) A bírság kiszabása során a (2) bekezdés szerinti, az ügyben irányadó bírságösszegből kell kiindulni, amely az eset lényeges körülményei, így különösen a 47. § (5) bekezdésében, valamint a Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mérlegelésével a 47/C. §-ban meghatározott keretösszegeken belül csökkenthető vagy növelhető.
(2) Az ügyben irányadó bírságösszeg
a) a 47/C. § (1) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben – a b) pont kivételével – ***3 millió forint****, (…)”*

A Szankció tv. 10. § (1) bekezdése értelmében: ***„Közigazgatási bírság kiszabása esetén a hatóság - törvényben, kormányrendeletben vagy önkormányzati rendeletben meghatározott további szempontok mellett - az eset összes lényeges körülményét, különösen az alábbiakat mérlegelve dönt a bírság összegéről:***
a) a jogsértéssel okozott hátrányt, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,
b) a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságát,
c) a jogsértéssel érintettek körének nagyságát,

d) a jogsértő állapot időtartamát,
e) a jogsértő magatartás ismétlődését és gyakoriságát,
f) a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartását, valamint
g) a jogsértést elkövető gazdasági súlyát."

A Szankció tv. 10. § (4) bekezdése alapján:
„A hatóság mérlegelési jogkörében meghatározható közigazgatási bírságösszeg esetén a kiszabható közigazgatási bírság mértéke legfeljebb a törvényben, a kormányrendeletben vagy az önkormányzati rendeletben meghatározott közigazgatási bírságösszeg felső határának fele lehet, ha a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző három éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási bírság szankciót megállapító döntést nem jegyeztek be."

A bírságösszeg megállapításánál a Kormányhivatal az alábbiakat vette figyelembe:

Az OPTEN céginformációs rendszer adatai szerint az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 433 fő alkalmazottat foglalkoztat és a 2025. évi nettó árbevétele 1 836 969 000 eFt, így a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv. (a továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok alapján nem minősül kis/középvállalkozásnak, továbbá az Szt. hatálya alá tartozik és 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkezik.

Fentiek alapján a Kormányhivatal megállapította, hogy a Szolgáltató az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá tartozik.

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés aa) alpontja alapján a kiszabható bírság összege **1 millió forinttól a Szolgáltató éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 650 millió forintig terjedhet.**

A Kormányhivatal megállapította, hogy a **Szolgáltató éves nettó árbevételének 5%-a 91.848.450.000,- Ft**, melyre tekintettel a **Szolgáltatóval szemben jelen hatósági eljárásban a kiszabható bírság összege maximuma**, a fent hivatkozott Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés aa) alpontja alapján **650 millió Ft.**

Figyelemmel arra, hogy a Nyilvántartásból történő lekérdezés során - a 20261020-001222 azonosító számú keresési igazolás alapján – a Szolgáltatóval szemben a megelőző három évben bírság szankciót jegyeztek be, a Kormányhivatal megállapította, hogy **a Szankció tv. 10. § (4) bekezdése nem alkalmazható, a bírságösszeg az irányadó bírságösszegből kiindulva a törvényben meghatározott keretösszegeken belül mérlegelhető.**

Az ügyben megállapítható bírságszankció irányadó összege - az Fgytv. 48. § (2) bekezdés a) pontja alapján - 3 millió forint. A Kormányhivatal ezt az összeget abban az esetben szabja ki, ha súlyosító vagy enyhítő körülmények az ügyben egyáltalán nem állapíthatóak meg, vagy azok azonos súllyal voltak figyelembe vehetőek.

A Kormányhivatal a bírság összegének megállapításánál a jogszabályban rögzített irányadó bírságösszegből kiindulva az eset összes lényeges körülményét, különösen az alábbiakat mérlegelve döntött:

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében rögzített szempontok figyelembevételével

- *A vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:*
  A Kormányhivatal **jelentős súlyú enyhítő körülményként** vette figyelembe, hogy a Szolgáltató a kár csökkentésére intézkedést tett, mivel a késedelmes válaszadás miatt (2 x 5.000,-Ft), illetve a számlakibocsátás elmaradása miatt (69 napra 6.900,- Ft összegű) összesen 16.900,- Ft összegű kötbér jóváírásáról intézkedett.

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében meghatározott egyéb mérlegelési körülmények a jogkövetkezmény meghatározásakor kerültek figyelembevételre.

A Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében rögzített szempontok figyelembevételével

- *A jogsértéssel okozott hátrányt, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét:*
  A Kormányhivatal rögzíti, hogy az egyértelmű jogalkotói akaratot világosan kifejező norma megsértésével az absztrakt hátrány bekövetkezik, így a jogszabálysértés ténye sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem került figyelembevételre.

- *A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságát:*
  A Kormányhivatal nem értékelte a Vállalkozás terhére azt a körülményt sem, hogy a jogsértéssel okozott hátrány nem visszafordítható, mivel ez a körülmény a jogszabálysértés objektív tényállási eleme.

- *A jogsértéssel érintettek körének nagyságát:*
  Ez a körülmény az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében rögzített fenti szempontok mérlegelése során értékelésre került.

- *A jogsértő állapot időtartamát:*
  Ez a körülmény az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében rögzített fenti szempontok mérlegelése során értékelésre került.

- *A jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága:*
  A jogsértő magatartás ismétlődését maga a jogalkotó mérlegeli, amelynek törvényi feltételei jelen eljárás során nem merültek fel, így ezt a körülményt a bírságösszeg megállapításakor a Kormányhivatal nem értékelte.
  A jogsértő magatartás gyakoriságát a Kormányhivatal a jogkövetkezmény megállapítása során vette figyelembe.

- *A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartását:*
  A Kormányhivatal a bírság összegének meghatározásakor **jelentős súlyú enyhítő körülményként** vette figyelembe, hogy a Szolgáltató intézkedéseket tett a jogsértő állapot megszüntetése érdekében.

- *A jogsértést elkövető gazdasági súlyát:*
  A jogsértő vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv. (továbbiakban: Kkvtv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe

vételével **nem minősül kis/középvállalkozásnak**, amely az irányadó bírságösszeg meghatározása során a jogszabályi feltételeknek megfelelően került figyelembevételre.

Fenti tények alapján a jogsértő vállalkozás gazdasági súlya sem enyhítő, sem súlyosító körülményként nem értékelhető.

Fentiek alapján a Kormányhivatal 2 db jelentős súlyú enyhítő körülményt tárt fel. A súlyozott körülmények összevetése nyomán a Kormányhivatal megállapította, hogy az enyhítő körülményekkel szemben nincs súlyosító körülmény, így az irányadó bírságösszegtől való eltérés az alacsonyabb bírságösszeg felé indokolt, figyelemmel az elkövetés körülményeire, az arányosság és a fokozatosság követelményére.

Mindezekre tekintettel a Kormányhivatal a Szolgáltató által elkövetett közigazgatási szabályszegés miatt 2.000.000 Ft összegű közigazgatási (fogyasztóvédelmi) bírság szankciót alkalmazott, továbbá a Szolgáltató számára megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását annak érdekében, hogy a Szolgáltató a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban Ákr.) 26. § (1) bekezdése a kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza:
„26. § (1) A hatóság
a) írásban, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: Dáptv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy
b) személyesen – ideértve az összeköttetés közvetlenségét, kölcsönösségét, folyamatos kép- és hangkapcsolatot biztosító telekommunikációs eszköz alkalmazását, ha az az adott eljárási cselekmény lefolytatására alkalmas –, illetve írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel.
(2) Ha törvény másként nem rendelkezik, a kapcsolattartás formáját a hatóság tájékoztatása alapján az ügyfél választja meg. Az ügyfél a választott kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet.”

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 9. § (1) bekezdése a digitális szolgáltatást biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó digitális szolgáltatásaikat a Dáptv. szerinti digitális térben kötelesek a felhasználók számára biztosítani. A Dáptv. 9. § (2) bekezdésének a) pontja alapján digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv: az államigazgatási szerv.

A Dáptv. 19. § (1) bekezdése szerint: *„Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény, nemzetközi szerződés, vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében*
a) a felhasználóként eljáró
aa) gazdálkodó szervezet,(…)
b) a felhasználó jogi képviselője.”

A Dáptv. 19. § (5) bekezdése értelmében: *„Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e*

követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen."

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy az elektronikus ügyintézés a központilag biztosított e-Papír szolgáltatás útján lehetséges: **https://epapir.gov.hu; Témacsoport: Kormányhivatali ügyek; Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok; Címzett: Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal.**

Az eljárás során a vállalkozást terhelő eljárási költség az Ákr. 124. §-a és 125. §-a figyelembevételével nem merült fel, ezért a Kormányhivatal annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

A Kormányhivatal a végleges határozat közzétételéről az Fgytv. 51. § (3)-(4) bekezdései alapján gondoskodik.

A Kormányhivatal a döntés adatait a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be a Nyilvántartásba.

A döntés véglegességével kapcsolatos tájékoztatás az Ákr. 82. § (1) bekezdésén alapul.

A Kormányhivatal döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) és (4) bekezdése alapján hozta meg.
A Kormányhivatal hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1. § - 2. §-ain és 4. § (2) bekezdésén, továbbá a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén nyugszik.
A jogorvoslati jogról szóló tájékoztatás különösen az Ákr. 112. § (1) bekezdésén és 114. § (1) bekezdésén, valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. §-án és 50. §-án és 77. § (1)-(2) bekezdésén alapul, a keresetlevél benyújtásának módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdése alapján a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. § (1) bekezdése, 611 §-a és a Dáptv. 9. § (1)-(2) bekezdése rendelkezik.
A közigazgatási per illetékének mértékéről és megfizetéséről a Kormányhivatal az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, a 62. § h) pontja és a 74. §-a alapján nyújtott tájékoztatást.

Győr, elektronikus időbélyegző szerint