



MEKH

Magyar Energetikai és
Közmű-szabályozási Hivatal

PANASZA VAN?
SEGÍTÜNK!



Fizesse be időben!
Így fizetheti be
a számláit
Ne felejtse időben
befizetni!

A közműszámlák befizetésének
lehetőségei és módjai

Miről szól a kiadvány?

A technika fejlődésével a fizetési lehetőségek is folyamatosan változnak. A kiadvány összefoglalja a jelenleg használatos befizetési technikákat és segít a kiválasztásban, hogy a fogyasztók a megfelelő döntéssel időt spóroljanak és biztonságban érezhessék magukat.

A közműszolgáltatóknál igénybe vehető számlafizetési lehetőségek

A közműszolgáltatók által kiállított számlákat szerződési kötelezettségünk határidőben megfizetni. Fontos tudni, hogy a fizetési határidő a számlán feltüntetett időpont, ameddig a befizetésnek a szolgáltatóhoz be is kell érkeznie, így lényeges figyelembe venni a fizetési módtól függően a pénzügyi teljesítéshez szükséges időt is. Ahhoz, hogy a határidőket tartani tudjuk, az egyetemes szolgáltatókat és a víziközmű-szolgáltatókat jogszabály kötelezi arra, hogy a számla kézhezvételétől számítva legalább 8 nap rendelkezésre álljon a számla kiegyenlítésére.

A közműszámlákat lakossági felhasználóként fizethetjük:

- készpénzben, postai számlabefizetési megbízással (fehér csekken) vagy
- pénzügyi intézet igénybevételével
 - csoportos beszedéssel (CSOB),
 - átutalással,
 - bizonyos szolgáltatóknál bankkártyával online ügyfélszolgálaton vagy applikáción keresztül.

Készpénzes befizetés

Míg a villamosenergia- és földgázszolgáltatók ügyfélszolgálati irodáiban többnyire már nincs lehetőség készpénzes befizetésre, a víziközmű- és távhőszolgáltatók jelenleg még biztosítják a helyszíni befizetést. Amennyiben a készpénzes befizetés nem biztosított, a szolgáltatók postai számlabefizetési megbízást, azaz csekket adnak az azt igénylők részére. Emellett elérhetőek már olyan applikációk is, amelyekkel a csekken található kódokat (pl. QR-kód) leolvassva bankkártyával is kiegyenlíthető az összeg.

Átutalással történő befizetés

Közműszámláinkat fizethetjük a bankszámlánkról történő átutalással, amelynek feltétele, hogy a számlán szereplő adatokat pontosan vigyük fel a megbízásra. A számlán szerepel a szolgáltató bankszámlaszáma, a vevőazonosító, illetve a számla sorszáma, amelyre a közleményben kell hivatkozni.

A fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor a pénzügyi összeg a szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül. Az azonosíthatatlanul átutalt összeg nem tekinthető teljesítésnek, ezért lényeges, hogy minden esetben körültekintően adjuk meg az azonosításhoz szükséges információkat.

A pénzügyintézeteknél kérhetünk rendszeres, állandó összegű átutalást, amely a beállítást követően automatikusan ugyanazt az összeget küldi a szolgáltató részére, megadott időközönként. Ez a fajta fizetési mód azonban csak ritkán alkalmazható, hiszen a számlák nem forintra pontosan egyformák minden hónapban.

Csoportos beszedés (CSOB)

A sokféle számla rendszerezése és határidőben történő befizetése a csoportos beszéddel (CSOB) valósítható meg legegyszerűbben. Ez a fizetési mód jelenti a legnagyobb védelmet az e-mailben érkező adathalász megkeresésekkel szemben is. A beszédés kizárólag kiállított számla ellenében történhet, erre vonatkozóan pedig több oldalról is biztosítva vannak a fogyasztók. Ezen felül ez a fizetési mód a legkényelmesebb. A CSOB igénybevételének alapfeltétele, hogy rendelkezünk lakossági bankszámlával. A beszédés elindításához felhatalmazást kell adni a banknak, amit akár határozott időre is megtehetünk, és bármikor vissza is vonhatunk. Ha erre a fizetési módra szeretnénk áttérni, elindíthatjuk a szolgáltatóknál, de kezdeményezhetjük a bankunknál is. Fontos, hogy a CSOB beállításához szükségünk van egy számlára, amelyen minden fontos adat és azonosító szerepel. A felhasználói azonosítókön túl meg kell jelölnünk a szolgáltató pontos nevét és ún. GIRO azonosítóját is, amelyet szintén a számlalevélen találunk vagy kikérhetünk a <http://www.csoportos-beszedes.hu/beszedok-listaja/weboldalon>. Az alapadatokon felül megjelölhetjük a levonható összeg felső határát, amelyet hozzávetőlegesen meg tudunk határozni az előző számlaösszegek alapján. A felső határ megállapításánál mindig gondoljunk arra, hogy egy esetlegesen magasabb összeg is levonásra tudjon kerülni, például téli időszakban vagy az elszámoló számla esetében, amikor magasabb lehet az összeg. Fontos, hogy a CSOB indításának 30-60 nap is lehet az átfutási ideje, így az átmeneti időszakban is gondoskodnunk kell az aktuális számlák befizetéséről!

A felhatalmazás megadása és az átmeneti időszak letelte után számos előnyét élvezhetjük a CSOB-nak:

- nem kell fejben tartani a fizetési határidőket,
- nem szükséges sorban állni a postán vagy az átutalással bajlódni,
- elkerülhetjük a fizetési késedelmet és az azzal kapcsolatos késedelmi díjakat is, hiszen a szolgáltató a fizetési határidőt figyelembe véve veszi le a számlánkról az összeget.

Sikertelen terhelés esetén a banktól érkező jelzést követően – az adott szolgáltató eljárásától függően – lehetőség van a számla ismételt terhelésére. Természetesen a megfelelő működéshez biztosítanunk kell, hogy legyen kellő összegű fedezet a számlán, hiszen részösszeget a szolgáltató nem emelhet le. A beszédési megbízás fedezethiány miatt „sorban állhat” négy munkanapig, így ha időközben érkezik a számlára megfelelő összeg, a kifizetés megtörténik. Ha fedezethiány miatt a szolgáltató nem tudta megterhelni a bankszámlánkat, értesítést küld a sikertelen leemelésről, ez esetben haladéktalanul intézkednünk kell. Lényeges, hogy rendszeres fedezetlenség után a szolgáltató visszaállíthatja a fizetési módot postai vagy átutalásos fizetési módra.

Abban az esetben, ha nem értünk egyet a számlán szereplő összeggel, már a beszédés előtt kifogást emelhetünk a szolgáltatónál. Emellett a számlavezető bankunknál lehetőségünk van letiltani a beszédést a terhelési napot megelőzően (ennek határideje bankonként eltérő lehet). Ez a tiltás csak az adott tranzakcióra vonatkozik, a teljes felhatalmazást nem érinti. További biztonságot ad, hogy amennyiben a szolgáltató nem küldte meg a számlát vagy nem a megfelelő összeget szedte be, lehetőségünk van a banknál visszatérítést kérni. Téves összeg leemelése esetén a kivizsgálást követően az összeg minden esetben visszautalásra vagy jóváírásra kerül, amit a fogyasztó a következő számla megfizetésekor használhat fel.

Bankkártyás befizetés

Közműszámláinkat bankkártyával is kiegyenlíthetjük, amely készpénzmentes, biztonságos fizetési mód, azonban lényeges, hogy körültekintően válasszuk ki a fizetési felületet. Fizethetünk a szolgáltatók személyes ügyfélszolgálatán és az online ügyfélszolgálatokon, applikációkon keresztül is, ezek előfeltétele a regisztráció, amely biztosítja a bankkártyaadataink biztonságát.

Figyelem: az adathalászatra specializálódott csalók bankkártyás fizetésre felszólító e-maileket küldenek, amelyek megszólalásig hasonlítanak a szolgáltatók leveleire. Ezeket a támadásokat kivédhetjük, ha bankkártyás fizetést csak a szolgáltató saját online ügyfélszolgálatából vagy applikációjából indítunk. A bankkártyás fizetéseket tekintve egyéb, a szolgáltatóktól független lehetőségeink is vannak. Számos pénzügyi szolgáltató és bank fejlesztett alkalmazásokat, online szolgáltatásokat a csekk befizetésére, az e-számlák rendszerezésére, ezek közül bátran választhatunk, ha megfelelő minősítéssel rendelkeznek és megbízható, jól ismert rendszerek.

A szolgáltatások között olyat is találunk, amely a szolgáltatóval együttműködve biztosítja az ismétlődő beszedést a bankkártyánkról. Külön említendők az úgynevezett elektronikus számlabemutató szolgáltatók, amelyek lehetővé teszik, hogy a fogyasztók elektronikus formában kapják meg és egyenlítsék ki számláikat.

A befizetéseket könnyítik a közműszolgáltatóktól független szolgáltatások, applikációk is, amelyek között találunk olyat, amely összesíti és együtt kezeli az elektronikus kiállított rezsizámlákat és olyat, amely egyszerűen a csekken érkező fizetendő összeget segít kiegyenlíteni mobiltelefon és bankkártya segítségével (például a bankok alkalmazásai).

Hogyan kezdeményezhetem a szolgáltatónál a fizetési mód változtatását?

A fizetési mód megváltoztatása a szerződés módosításának minősül. A változtatási kérelmet eljuttathatjuk a szolgáltatóhoz írásban vagy az online ügyfélszolgálaton keresztül, de telefonon vagy személyesen is jelezhetjük. Ezt követően a szolgáltató az új fizetési módot a kérelem feldolgozását követő számlázási időszaktól alkalmazza. Fontos tudni, hogy ha többször is előfordul, hogy nem a szerződésben rögzített módon fizetjük be a számlánkat, a szolgáltató jogosult a tényleges fizetési módra módosítani a beállítást. Ilyenkor a fogyasztónak kell kérnie a fizetési mód visszaállítását.

Mit kell tudni a fizetési határidőről?

A számlákat minden esetben a határidő lejárta előtt be kell fizetnünk. A fizetési határidő a számlán feltüntetett időpont, az összegnek eddig kell a szolgáltatóhoz beérkeznie, így figyelembe kell venni a pénzügyi teljesítéshez szükséges időt is. Ahhoz, hogy a határidőket tartani tudjuk, az egyetemes szolgáltatókat és a víziközmű-szolgáltatókat jogszabály kötelezi arra, hogy a számla kézhezvételétől számítva legalább 8 napot biztosítsanak számunkra a számla kiegyenlítésére. A fizetési határidő pontos betartására érdemes ügyelni, ugyanis a szolgáltatók a nemfizetés szankciójaként kikapcsolást is kezdeményezhetnek, lakossági felhasználóknál 63, míg nem lakossági fogyasztóknál 30 nap után. Fizetési késedelem esetén a szolgáltatók jogosultak késedelmi kamatot felszámítani, és további díjakat is kivethetnek a fizetési emlékeztetők, felszólítások megküldésekor. A behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény, valamint az üzletszabályzatuk rendelkezései alapján a szolgáltatóknak lehetőségük van a nem lakossági felhasználóktól behajtási költségátalányt kérni a számlabefizetés elmaradása, késedelme esetén.

MEKH Ügyfélszolgálat

E-mail: ugyfelszolgalat@mekh.hu

Telefon: 06 80 205 386 | 06 1 459 7740

Kiadja a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

A kézirat lezárva:

2021. december

**További információ:
mekh.hu**