

EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ÜZLETSZABÁLYZAT

MELLÉKLETEK

A mellékletek jegyzéke

- 1. Az egyetemes szolgáltató általános szerződési feltételei**
- 2. Fogyasztói szolgálat díjszabásának rendszere**
- 3. Egyes tevékenységek elvégzésének határideje**
- 4. A garantált szolgáltatások eljárási szabályzata**

M1. sz. melléklet**Egyetemes Szolgáltatói vásárlási szerződés
általános szerződési feltételei****1 A szerződés alanyai**

A szerződés alanyai az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó és az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. (a továbbiakban: **Szolgáltató**)

1.1 A szerződés hatálya

A szerződés hatálya kiterjed az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.-vel szerződésben levő felhasználókra.

Az általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a közüzemi szerződés/egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződés is módosul.

2015.12.01. napjától az ELMŰ Hálózati Kft. és az ÉMÁSZ Hálózati Kft. ellátási területén, az ELMŰ Nyrt.-vel és ÉMÁSZ Nyrt.-vel kötött egyetemes szolgáltatói szerződések hatályukat veszítették és a VET 99/D. § alapján a törvény erejénél fogva, a korábbi egyetemes szolgáltatói szerződések hatályával megegyező hatályú egyetemes szolgáltatói szerződések jöttek létre az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.-vel

1.2 A szerződés tárgya

A VET. 3. §. 7. pontja szerint egyetemes szolgáltatásnak minősül a villamosenergia-kereskedelem körébe tartozó sajátos villamosenergia-értékesítési mód, amely az ország területén bárhol, meghatározott minőségben a jogosult felhasználó számára méltányos, összehasonlítható, átlátható ár ellenében igénybe vehető. A hivatkozott törvény 48. §-a értelmében a közüzemi szolgáltató helyébe lépő egyetemes szolgáltatót az egyetemes szolgáltatás vonatkozásában villamos-energia értékesítési és szerződéskötési kötelezettség terheli a hivatkozott jogszabály 50. §. (3) bekezdésében meghatározott feltételeknek megfelelő felhasználó tekintetében. A szerződés tárgya az egyetemes szolgáltatás nyújtása az arra jogosult felhasználó részére, a felhasználó erre vonatkozó, a Szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott módon bejelentett szándéka szerint.

Az egyetemes szolgáltatás keretébe tartozik:

- a) a külön jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján szolgáltatott villamos energia,

- b) a VET-ben és a külön jogszabályban meghatározott szolgáltatási színvonalú ügyfélkapcsolati szolgáltatás,
- c) a védendő fogyasztóknak a VET és külön jogszabály alapján nyújtott szolgáltatások.

Egyetemes szolgáltatásra jogosultak a lakossági fogyasztók, valamint a kifizetésen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók. A teljesítmény meghatározásának tekintetében az adott tárgyévben lekötött legnagyobb teljesítmény irányadó a felhasználóra. Amennyiben a tárgyév folyamán a lekötött teljesítmény meghaladta a 3*63 A-t, akkor nem jogosult az egyetemes szolgáltatásra a felhasználó. Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezet a Vhr. 26/A.§ szerinti költségvetési szerv és közfeladatot ellátó intézménye, a helyi önkormányzat és közfeladatot ellátó költségvetési intézménye, a közfeladatot ellátó egyházi jogi személy, valamint a közfeladatot ellátó alapítványi fenntartású intézmény. A Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezetek a Szolgáltatóhoz tett igénybejelentés esetén, közszolgáltatási kötelezettség keretében szerződéskötési kötelezettség kedvezményezettjeként, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályoknak megfelelő áron, a jelen üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételekkel, határozatlan tartalmú villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére jogosultak a Szolgáltatóval, jogosultak továbbá a végső menedékes jogintézménye keretében biztosított ellátásra, ha nem jogosultak egyetemes szolgáltatásra. Ezen szerződésekre jelen ÁSZF rendelkezései vonatkoznak azzal, hogy ha valamilyen jog jogszabály erejénél fogva kifejezetten az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót illeti meg, arra a Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezet nem jogosult.

2 A Szolgáltató kötelezettségei és jogai

2.1 A szolgáltatás minősége

A Szolgáltató a jogszabályban, üzletszabályzatban megállapított szinten, a tőle elvárható módon nyújtja a szolgáltatást.

2.2 Személyes adatkezelés

A Szolgáltató az érintetteket a villamos energia vásárlási szerződés részét is képező adatkezelési tájékoztatójában tájékoztatja a személyes adatkezelése részleteiről. Az adatkezelési tájékoztató módosulhat (pl. jogszabályváltozás

vagy a tájékoztatóban foglalt adatok változása miatt), az Üzletszabályzat módosításának Hivatal általi jóváhagyása időpontjában hatályos adatkezelési tájékoztató megtalálható az Üzletszabályzat 10. sz. Függelékében, a mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztató elérhető a Szolgáltató honlapján: <https://elmuemasz.hu/#!/tarsasagunk/szabalyozasi-informaciok/adatvedelmi-tajekoztato>.

2.3 Ellenőrzési és munkavégzési jogosultság

A Szolgáltató megbízásából a területileg illetékes Elosztói engedélyes ellenőrzi a terhelést, a fogyasztásmérő berendezést, a fogyasztói vezetékét, valamint a fogyasztói berendezést a közcélú hálózat biztonsága és a többi fogyasztó biztonságos energiaellátása érdekében, illetve ellenőriztetni, illetőleg az áramszolgáltatás és –vételezés folyamatosságához szükséges munkákat (pl. fogyasztásmérő csere) előzetes értesítés után elvégezni, illetve elvégeztetni.

Az ellenőrzést, illetőleg munkálatokat lakásokban és egyéb helyiségekben – az Elosztói engedélyes üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően – a lakosság személyes érdekeinek figyelembevételével kell lefolytatni.

Az elosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében az illetékes jegyzőhöz fordulhat, amennyiben a rendszerhasználó akadályozza vagy megghiúsítja:

- a) a fogyasztásmérő leolvasását, ellenőrzését, vagy cseréjét,
- b) szerződésszegés vagy szerződés nélküli vételezés esetén az ellátásból történő kikapcsolást, vagy
- c) a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A jegyző határozatában

- a) a fogyasztásmérő leolvasásának, ellenőrzésének, vagy cseréjének,
- b) az ellátásból történő kikapcsolásnak vagy
- c) a felhasználói berendezés ellenőrzésének

tűrésére, és ennek érdekében az elosztóval történő együttműködésre vonatkozó kötelezettséget állapíthat meg.

3 A felhasználó jogai és kötelezettségei

3.1 Vételezés

A felhasználó a villamos energiát az Egyetemes Szolgáltató (továbbiakban ESZ) vásárlási szerződésben meghatározottak szerint jogosult vételezni.

A felhasználó köteles figyelemmel kísérni a fogyasztásmérő és tartozékai rendeltetésszerű állapotát, s bármely rendellenesség esetén, illetve a méretlen csatlakozó vezeték és a fogyasztásmérő (és annak zárópecsétje) kívülről

észlelhető rendellenességét, sérülését, átalakítását, megszüntetését az Elosztói engedélyesnek bejelenteni.

Ha a Szolgáltató a villamos energiát fogyasztásmérő felszerelése nélkül szolgáltatja a felhasználó kizárólag a szerződésben megjelölt fogyasztó berendezéssel, annak teljesítményhatáráig vételezhet.

3.2 Díjfizetés, elszámolás

Villamosenergia-ármegállapításban az egyes árszabásokat és az áralkalmazás feltételeit az árhatóság szerepét betöltő szervezet határozza meg. Amennyiben a felhasználó kérésére a Szolgáltató számlázza a rendszerhasználati díjakat is, a felhasználó díjfizetési kötelezettsége ezen díjakra is kiterjed.

A felhasználó vagy a számla kiegyenlítésére kötelezettséget vállaló fizető, köteles a számlában feltüntetett díjat

- a számla bemutatásakor, illetőleg csekkfizetés esetén 8 napon belül,
- a pénzügyi benyújtáskor,
- vagy a számlán feltüntetett határidőig

kifizetni.

Amennyiben a szolgáltató több számlát (és ahhoz tartozó postai számla-befizetési megbízást) előre megküld a felhasználónak, – az előzetesen megküldött számlák vonatkozásában – a számlákon feltüntetett esedékességi időpontig kell a számlában feltüntetett díjat megfizetni. A részfizetésekre is ezek a szabályok az irányadók. A villamosenergia-szolgáltatás, illetve a hálózathasználat ellenértékével szemben a fogyasztó nem számíthat be követelést. Amennyiben a fogyasztó tévedésből nem az esedékes számlát fizeti be, a számlázási rendszer sajátosságaiból (tartozás és befizetés összeponozása) adódóan az esedékes számla tekintetében beállnak a fizetési késedelem jogkövetkezményei.

A Szolgáltató a fel nem számított, vagy tévedésből be nem szedett díjat az esedékesség napjától számított két éven belül követelhet, a tévesen felszámított, illetve beszedett díjat két éven belül jóváírja vagy visszatéríti.

A szolgáltatás díjának megfizetéséért a fogyasztó és a fizető egyetemlegesen felel.

Az elszámolási időszakban a Szolgáltató által szolgáltatott villamos energia és az elszámoláshoz szükséges egyéb jellemzők mennyiségét – az egyetemes szolgáltató a fogyasztási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés Elosztói engedélyes általi leolvasásából vagy adatrögzítéssel nyert adatok alapján állapítja meg. A leolvasás megghiúsulása esetén a felhasználó továbbra is részszámlákat kap (további maximum 12-t).

A villamos energia árváltozása esetén a fogyasztási díjat

- a) havi számlázásnál, illetve részszámlázás esetén az ármegállapítás szerint,
- b) két hónapnál ritkább leolvasás és számlázás esetén fogyasztói önbevallás, vagy ennek elmaradása esetén a fogyasztás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

Az elszámolási időszak 12 hónap, kivételes esetben 1 hónap. A Szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani.

A Szolgáltató az elszámolási időszak utolsó napjára köteles elszámoló számlát kibocsátani és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámolni. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor a Szolgáltató

- a) Vet Vhr. 1. számú melléklet 4.4 pontjában meghatározott összeget meg nem haladó összeg esetén a következő számlá(k)ban köteles elszámolni az összeget
- b) Vet Vhr. 1. számú melléklet 4.4 pontjában meghatározott összeget meghaladó összeg esetén a fizetési módnak megfelelően a fizetési határidőn belül köteles az összeget visszafizetni a felhasználónak illetve a számla fizetőjének.

4 A Szolgáltató által alkalmazható termékcsomagok

A Szolgáltató méltányos, könnyen és tisztán összehasonlítható, átlátható árszabások alkalmazásával, külön jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagokat biztosít a felhasználók részére.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó által egyetemes szolgáltatás keretében vásárolt villamos energia elszámolására vonatkozóan a Szolgáltató a következő árszabásokat/ díjcsomagokat alkalmazza.

4.1 általános, egy zónaidős („A1”) árszabás

Az „A1” árszabás esetén a Szolgáltató – napszaktól függetlenül – egész nap azonos árakat köteles alkalmazni.

4.1.1 „A1” - Lakossági kedvezményes díjcsomag

A lakossági kedvezményes díjcsomagot, a lakossági felhasználók háztartási célú felhasználásra vehetik igénybe évi 1320 kWh villamos energia elfogyasztásáig. A megadott fogyasztás felett, az „A1” lakossági normál díjcsomag kerül elszámolásra.

4.1.2 „A1” –Lakossági normál díjcsomag

Lakossági felhasználók esetében az éves fogyasztás 1320 kWh-t meghaladó részére.

4.1.3 „A1” – Nem lakossági normál díjcsomag

4.2 **általános, két zónaidős („A2”) árszabás**

Az „A2” árszabás esetén a Szolgáltató a 4/2011. (I. 31.) NFM rendelet (a továbbiakban: Árendelet) 1.sz. mellékletében meghatározott zónaidők esetében eltérő, az adott zónaidőre jellemző piaci keresletet és kínálatot is figyelembe vevő árakat köteles alkalmazni. „A2” árszabás igénybevételére az a felhasználó jogosult a felhasználási helyen kéttarifás mérővel rendelkezik.

4.3 **időszakos („B”) árszabások**

4.3.1 „B Alap” díjcsomag

A „B Alap” árszabás szerint számolható el a felhasználó által meghatározott bármely, szakaszosan is biztonságosan üzemeltethető, külön mért – az elosztó vezérlőberendezésével a vezérelt felhasználói áramkörre fixen, nem dugaszolhatóan csatlakoztatott – felhasználói berendezés fogyasztása. A „B Alap” árszabás az „A1”, „A2” vagy „A3” árszabás mellé választható.

4.3.2 „B GEO” hőszivattyú üzemeltetést támogató díjcsomag

A „B GEO” tarifa kizárólag a hőszivattyú berendezés villamos energia ellátására használható.

A „B GEO” árszabás szerint számolható el a szakaszosan is biztonságosan üzemeltethető, külön mért – az elosztó vezérlőberendezésével a vezérelt felhasználói áramkörre fixen, nem dugaszolhatóan csatlakoztatott – hőszivattyú berendezés fogyasztása. A „B GEO” árszabás az „A1”, „A2” vagy profilos „A3” árszabás mellé választható.

A „B GEO” árszabás „H” árszabás mellé nem választható.

4.4 **Közintézményi („A3”) árszabás,**

„A3” árszabást csak közintézmény választhat.

Közintézményi árszabást a Vhr.29/A. § pontja szerinti külön jogszabályban meghatározott felhasználó választhatja.

- Profil elszámolású felhasználási helyre bármely árszabást választhat.
- Idősoros felhasználási helyre a közintézmény „A1” és „A2” és „B GEO” árszabást nem választhat.

„A3” árszabás esetén a Szolgáltató a zónaidőként, az adott zónaidőre vonatkozó árakat köteles alkalmazni.

4.5 H: idényjellegű egy zónaidős árszabás

Központi fűtésről és melegvíz-szolgáltatásról szóló kormányrendelet szerinti fűtési idényben a külön mért felhasználói áramkörre állandó jelleggel, megfelelő segédeszköz (szerszám) hiányában állagsérelem nélkül nem leválasztható nem dugaszolhatóan csatlakoztatott, a 4/2011. (I.31) NFM rendeletben szabályozott hőszivattyúk és a napenergiából és egyéb megújuló energiaforrásokból nyert hőt épületek hőellátására hasznosító berendezések üzemeltetését közvetlenül szolgáló készülékek fogyasztása.

A „H” árszabás az „A1”, „A2”, „A3” és „B” árszabás mellé választható.

A „H” árszabás külön mérése téli-nyári nem vezérelt, kétzónaidős elszámolású, melynél a tarifaváltás a vonatkozó kormányrendelet szerinti fűtési idény kezdetén és végén valósul meg. A két zónaidős elszámoláson belül „H” árszabással számolható el a vonatkozó kormányrendelet szerinti fűtési idényben a jogosult berendezésekkel elfogyasztott energia. Azon kívüli időszak fogyasztása A1 árszabással kerül elszámolásra (közintézmény esetén is).

A díjcsomagok ára (Ft/kWh) magában foglalja a(z)

- energia díjat (ESZ ár), (A1, A2, A3, B Alap, B GEO vagy H árszabás szerint)
- felmerülő összes rendszerhasználati összevont díjat (mely az Üzletszabályzat 13.3.1. pontjában, részletesen megtalálható)
- nem lakossági felhasználó esetén a VET 147. §-ban részletezett egyéb pénzeszközök díját.

Amennyiben az itt részletezett díjcsomagok bármely árelemének mértéke megváltozik, az magával vonja a díjcsomag árának megváltozását. A díjcsomagok számlázása során amennyiben a felhasználó kéri a rendszerhasználati díjak elosztó hálózati engedélyes általi külön számlázását, abban az esetben a díjcsomagok nem tartalmazzák a felmerülő összes rendszerhasználati összevont díjat.

5 Villamos energia ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználóknak a szolgáltatás igénybevételével keletkező tartozásairól és arra vonatkozó befizetéseikről a Szolgáltató ügyfélfolyószámlát vezet – amit a Vevő (Fizető) kód azonosít.

A villamos energiafogyasztásról kiállított számlákat, minden esetben a számlán megjelölt esedékességi határidőig, a Vevő (Fizető) kódra/számla sorszámmra történő hivatkozással kell kiegyenlíteni.

5.1 A számlák kiegyenlítésének módja:

- a) lakossági folyószámlával rendelkező felhasználóknál a megbízott pénzügyintézetten keresztül (csoportos beszédési megbízás, vagy átutalás),
- b) nem lakossági szerződéses folyószámlával rendelkező felhasználóknál a megbízott pénzügyintézetten keresztül (inkasszó, csoportos beszédési megbízás, vagy átutalás),
- c) postai számla-befizetési megbízással (fehér csekk),
- d) bankkártyával (POS terminál) történő befizetéssel,
- e) előrefizetős mérők esetén előrefizetéssel,
- f) elektronikus banki szolgáltatás igénybevételével

A felsorolt fizetési módok közül a felhasználó választhat.

A Szolgáltató, inkasszó valamint csoportos beszédési megbízás esetén, a felhasználó bankjánál vezetett folyószámlájáról az esedékesség napján emeli le az aktuális számla értékét.

A postai számla-befizetési megbízást (fehér csekk) a szolgáltató bocsátja az ügyfelek részére a számlák megküldésével egy időben, illetve a felhasználó az ügyfélszolgálati pontokon ezekhez külön kérésre hozzájuthat. A szolgáltató jogosult több (legfeljebb 3) számlát és ahhoz tartozó több postai számla-befizetési megbízást (fehér csekket) is megküldeni előre, melyek befizetését úgy kell teljesíteni, hogy az a szolgáltató bankszámlájára a számlákon feltüntetett esedékességi időpontig jóváírásra kerüljön. A felhasználó pótlólag is kérhet csekket a szolgáltatóval egyeztetett összegről kiállítva. A csekk pótlása díjmentes.

Amennyiben a fogyasztó nem az esedékes számlát fizeti be, a számlázási rendszer sajátosságaiból (tartozás és befizetés összepontozása) adódóan az esedékes számla tekintetében beállnak a fizetési késedelem jogkövetkezményei.

Elektronikus banki szolgáltatások a következőket foglalja magába:

- ATM-automatán keresztül történő számlafizetés;
- Az egyetemes szolgáltató internetes felületén keresztül történő számlafizetés (VPOS bankkártyás, regisztrált bankkártyás vagy ismétlődő fizetés, illetve egyedi átutalás).

6 Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen a Szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja.

A Szolgáltató vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb, a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül – amennyiben az ügy természetéből adódóan szükséges - írásban értesíteni.

Ha a felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, és az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik a Szolgáltatónak, illetve megbízottjának az alábbi módon számol el a felhasználóval:

- a) Vet Vhr. 1. számú melléklet 4.4 pontjában meghatározott összeget meg nem haladó összeg esetében, a felhasználót megillető összeget a felhasználó vagy a fizető következő számlájában számolja el,
- b) Vet Vhr. 1. számú melléklet 4.4 pontjában meghatározott összeget meghaladó összeg esetében, a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak vagy a fizetőnek visszafizetni.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a Szolgáltatót, illetve megbízottját díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a fogyasztó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő, kamatmentes részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ezen fizetési határidőkön túli teljesítés, valamint ha a fogyasztó vagy fizető a számlában feltüntetett díjat esedékességkor nem egyenlíti ki, késedelmes fizetésnek minősül. A késedelem idejére a Szolgáltató a **Polgári Törvénykönyvben** meghatározott mértékű késedelmi kamatot számolhat fel.

Ha a Szolgáltató vagy a felhasználó a teljesítési határidő lejártáig fizetési kötelezettségét nem teljesíti, köteles a külön jogszabályban meghatározott kamatokat a másik félnek megtéríteni.

Szolgáltató késedelmes fizetése esetén a felhasználót, az Üzletszabályzat M3. mellékletében rögzített garantált szolgáltatások szerinti kötbér illeti meg.

7 A kézbesítés szabályai

A Szolgáltató a felhasználó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, saját maga vagy postai úton vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján, arra a címre küldi, illetve kézbesíti, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a szerződésben. Ennek hiányában a Szolgáltató a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg, juttatja el, illetve az általa igénybe vett futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján kézbesíti az iratokat.

A Szolgáltató – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg, vagy saját maga, illetőleg futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi ki, illetve kézbesíti ki a felhasználó vagy megbízottja részére az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazolható módon. A felhasználó felfüggesztése illetve kikapcsolás kezdeményezése előtti értesítést a Szolgáltató köteles tértivevényes levélben megküldeni, vagy saját maga, illetve futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján a felhasználó, vagy képviselője részére az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazolható módon kiküldeni, illetve kikézbesíteni.

Ha a Szolgáltató postai úton továbbított könyvelt küldeményét a futárpostai, integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató által kiküldött küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „cím nem azonosítható”, „elköltözött”, „bejelentve: meghalt/megszűnt”, a „kézbesítés akadályozott”, vagy „az átvételt megtagadta”, „nem kereste” (kivéve lakossági fogyasztó tartozás és kikapcsolás lehetőségéről szóló tértivevényes küldeménye), jelzéssel adta vissza, illetve a futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató ennek megfelelő jelzéssel adta vissza a Szolgáltatónak, akkor a küldeményt kézbesítettnek, a címzettel közöltnek kell tekinteni, azon a napon amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától, vagy a futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltatótól a Szolgáltató visszakapta.

Ha az elosztói engedélyes kikapcsolásról és azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésről szóló tértivevényes postai úton továbbított küldeménye „cím nem azonosítható”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „elköltözött”, „bejelentve: meghalt/megszűnt”, „kézbesítés akadályozott jelzéssel érkezik vissza az elosztói engedélyeshez, akkor a küldeményt - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tizedik munkanapon kézbesítettnek, a címzettel közöltnek kell tekinteni, akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást. Amennyiben a kikapcsolási értesítés kézbesítése a fenti esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

Lakossági felhasználó esetén, ha a tartozásra és kikapcsolásra vonatkozó tértivevényes küldemény „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a Szolgáltatóhoz, akkor - az ellenkező bizonyításáig -, a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

8 Változás a felhasználó személyében

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, köteles a kötözéstől számított 15 napon belül az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban felmondani. Abban az esetben, ha az új felhasználási hely a korábbi egyetemes szolgáltató engedélyében meghatározott szolgáltatási területre esik, a felek akként is megállapodhatnak, hogy a meglévő villamosenergia-vásárlási szerződést – annak megszüntetése és új szerződés megkötése helyett – az új felhasználási helyre tekintettel megfelelően módosítják.

A felhasználói bejelentés elmulasztása vagy az elosztó hálózati engedélyes helyszíni ellenőrzésének megakadályozása esetén a villamosenergia-vásárlási szerződése alapján az elköltözött vagy az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagyó felhasználó felel a fogyasztás díjának megfizetéséért és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésszegések jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg az elosztó hálózati engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését el nem végzi. A bejelentés elmulasztásának bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli.

A lakossági felhasználó személyében bekövetkezett változás során a Szolgáltató az új felhasználó által bemutatott változást igazoló dokumentumok alapján, az

elköltöző felhasználó bejelentésének hiányában is megköti az Egyetemes szolgáltatói vásárlási szerződést az új felhasználóval.

A felhasználó elhalálozása esetén az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell a villamosenergia-kereskedő számára bejelenteni.

9 Közösen vételező felhasználók

A közösen vételező felhasználókat a vételezés tekintetében egyenlő jogok illetik meg, és a fogyasztás díjának megfizetéséért vele egyetemlegesen felelősek.

10 Mérés

A szerződések teljesítésének számlázása érdekében, az ellátási szabályzatokban meghatározott módon és határidőre a mérések hiteles elvégzéséről az elosztóhálózathoz csatlakozó felhasználók és az engedélyesek közötti szerződések esetén az elosztói szabályzatban meghatározott névleges csatlakozási teljesítményszint alatt, fogyasztásmérésen alapuló, statisztikai elemzéssel készült felhasználói villamosteljesítmény-igény görbe alapján az elosztó hálózati engedélyesek gondoskodnak.

Az elosztó hálózati engedélyesek kötelesek gondoskodni a villamosenergia-fogyasztásra vonatkozó számlázás alapjául szolgáló mérési adatok gyűjtéséről, számításáról és a Szolgáltatónak történő továbbításáról.

10.1 Kifogás a fogyasztásmérő berendezés működésével kapcsolatban

Az eljárás szabályait az adott területre működési engedéllyel rendelkező Elosztói Engedélyes Üzletszabályzata tartalmazza.

10.2 Elszámolás hibás mérés esetén

Ha a fogyasztásmérő berendezés, vagy annak valamely része hibásan mér, vagy nem mér (továbbiakban: hibás mérés), vagy hitelesítési ideje lejárt, annak adatai számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

A meghibásodott készüléket soron kívül meg kell vizsgálni, és a vizsgálat eredményétől függően az alábbiak szerint kell eljárni.

Ha a fogyasztásmérő berendezés vagy annak valamely része hibás működésének időtartama, és ezen időtartam alatt tényleges elfogyasztott és a mért villamos energia különbözete a felek által közös egyetértéssel megállapítható, a leolvasott adatokat megfelelően helyesbíteni kell. Hibás mérés esetén az elszámolás részletes szabályait a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) kormányrendelet 2. számú melléklete a Villamos hálózati

csatlakozási és hálózathasználati szabályzatról (VHSz), továbbá az Elosztói Szabályzat, az illetékes Elosztói Engedélyes Üzletszabályzata illetve az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó hálózathasználati szerződése tartalmazza.

11 A szerződés módosítása

A villamos energia vásárlási szerződés módosítását mind a Szolgáltató, mind a felhasználó írásban, telefonos, személyes és elektronikus ügyfélszolgálaton kezdeményezheti.

A jelen általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a villamos energia vásárlási szerződés is módosul.

A felhasználó adataiban, címében vagy egyéb, a villamosenergia-vásárlási szerződésben szereplő feltételekben bekövetkezett változást a felhasználó 15 napon belül köteles bejelenteni, melyet a Szolgáltató szerződésmódosítási kezdeményezésnek minősít. A villamosenergia számlázást és elszámolást érintő adatok és ezzel együtt a szerződés módosítása az elszámolásban visszamenőleges hatályú korrekciót nem eredményezhet.

12 Szerződésszegés

12.1 Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- a) a villamos energiát nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott, illetve nem a tőle elvárható módon szolgáltatja, vagy az egyetemes szolgáltatási szerződéshez kapcsolódóan a szükséges villamosenergia mennyiséget nem szerzi be, és annak továbbításával kapcsolatban az elosztói engedéllyessel nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint.

következménye: kötbér, kártérítés

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

következménye: kötbér

- c) a villamos energia ellátásból tartozás miatt kikapcsolt felhasználó a teljes tartozása beleértve az egyéb járulékos költségeket (késedelmi kamat, felszólítási költség, visszakapcsolási díj) valamint a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásairól szóló rendeletben

meghatározott díjak, egyéb költségek megfizetésének tudomására jutását követően 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását

következménye: kötbér

d) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti, így különösen:

- a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy
- a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit önhibájából megsérti (például normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik)

következménye: kötbér

e) a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el

következménye: kötbér

f) a fentieken kívül az egyetemes szolgáltatási szerződésben, az általános szerződési feltételekben illetve az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyéb módon megsérti

következménye: kártérítés

12.2 A Szolgáltató szerződésszegése esetén fizetendő kötbér:

A kötbér összege a 12.1. a) és e) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén:

- Lakossági fogyasztóknál 10.000.- Ft,
- Nem lakossági, rendszerhasználóknál 25.000.- Ft

A kötbér mértéke a 12.1. b) és c) pontokban meghatározott esetekben a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozat szerint (Üzletszabályzat M4.melléklet) állapítandó meg.

A kötbér összege a 12.1 d.) pontban meghatározott szerződésszegések esetén:

- Lakossági fogyasztóknál napi 100,- Ft
- Nem lakossági, rendszerhasználóknál napi 250,- Ft, de legfeljebb 365 napi tétel.

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége a garantált szolgáltatások (M4. sz. melléklet) a VET és a Ptk. szabályai szerint áll fenn. A garantált szolgáltatásokban meghatározott szerződésszegések esetén a kötbérfizetés automatikus, egyéb szerződésszegések esetén a Szolgáltató felhasználói igénybejelentés alapján teljesíti kötbérfizetési kötelezettségét.

Ha a villamosenergia-kereskedő a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt, de valamennyi lejárt tartozását, valamint a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizető felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolásának elosztó felé történő kezdeményezési kötelezettségének a fizetés tudomására jutását követő 24 órán belül nem tesz eleget, köteles a felhasználónak kötbért fizetni.

A kötbér mértéke a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásról szóló rendeletben meghatározott, a fogyasztónak a villamosenergia ellátásból való kikapcsolása utáni visszakapcsolásáért külön díj

- a) 50 %-a, amennyiben az Szolgáltató érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a felhasználó tartozásának rendezését követő 48 óránál később, de 72 órán belül került sor
- b) 100%-a, amennyiben a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a felhasználó tartozásának rendezését követő 72 óránál később került sor.

12.3 Szerződésszegés a felhasználó részéről

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- a) a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott határidőben tesz eleget

következménye:

- késedelmi kamat,
- a fizetési felszólítás, kikapcsolási értesítések díja, behajtással kapcsolatos – egyéb, igazolt költségek, amelyek a fogyasztó szerződésszegése miatt felmerült károkat (költségeket) fedezik, (pl. behajtási költség)
- a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás, és/vagy
- az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása, vagy
- lakossági fogyasztó esetében a visszakapcsolás előrefizetős mérő felszereléséhez kötése, nem lakossági fogyasztó esetén biztosíték kérése.

- b) részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja,

következménye:

- a megállapodás azonnali hatályú felmondása,
- a tartozásról, kikapcsolásról szóló értesítések díja (felszólítási díj),
- a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén kikapcsolás, valamint késedelmi kamat.

- c) részletfizetési, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja előre fizetős mérővel felszerelt felhasználási hely (ek) esetén

következménye:

- a megállapodás azonnali hatályú felmondása,
- szociálisan rászoruló fogyasztó esetén az előre fizetős mérő feltöltéséhez történő kódvásárlásakor a befizetésből a tartozás kiegyenlítésére felhasználás,
- szociálisan rászoruló fogyasztóként nyilvántartásba nem vett felhasználó esetén – ha a kikapcsolás VET és Vhr. szerinti feltételei

fennállnak- a feltöltőkód kiadásának megtagadása a tartozás kiegyenlítéséig.

d) a felhasználó nem jelenti be a Szolgáltató részére, hogy az egyetemes szolgáltatás jogszabályban meghatározott feltételeinek már nem felel meg

következménye:

- az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés azonnali hatályú felmondása,
- kártérítés

e) a fentiekén kívül az egyetemes szolgáltatási szerződésben, illetve az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyéb módon megsérti

következménye:

- kártérítés

12.4 A szerződésszegés esetére szóló biztosítékok

Az egyetemes szolgáltatói körbe tartozó nem lakossági fogyasztó az Üzletszabályzat 11.3. a) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén a Szolgáltató felhívásától számított 15 napon belül a Szolgáltató számára az Üzletszabályzat 10.4.3. pontjában meghatározott biztosítékot köteles nyújtani. Amennyiben a felhasználó a fenti biztosítékot nem nyújtja a Szolgáltató részére az itt rögzített határidőn belül, a Szolgáltató a Ptk. 6:139. §.) bekezdés alapján a kötelezett szerződésszegése esetén a saját esedékes szolgáltatása arányos részének teljesítését, a kötelezett teljesítéséig vagy megfelelő biztosíték nyújtásáig visszatarthatja,, illetőleg a hálózati engedélyes útján a fogyasztási hely(ek) villamos energia szolgáltatásból történő kikapcsolását kezdeményezheti, amíg a felhasználó ezen biztosítékot a Szolgáltató rendelkezésére nem bocsátja.

12.5 A felhasználó szerződésszegése esetén felszámított külön díj elszámolása

A villamosenergia- vásárlási szerződés alapján keletkező egyéb járulékos díjtételek pl.:fizetési emlékeztető, fizetési felszólítás (együttesen: fizetési felszólítás) díjának elszámolását a felek időszakosan teljesítik, megfelelően így az általános forgalmi adóról szóló törvény határozott időre szóló elszámolásra vonatkozó feltételének. A tételek kiszámlázása a fizetési felszólítás/felszólítások felhasználónak való kiküldését követően első alkalommal kiállított, a villamos energia szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számlában történik meg.

A Szolgáltató és vállalkozások valamint hatóságok közötti szerződés esetén, amennyiben a kötelezett szerződő hatóság vagy a vállalkozás fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezésére negyven eurónak a Magyar Nemzeti Bank hivatalos késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdői napján érvényes hivatalos deviza-középfolyama alapján meghatározott forint összegre tarthat igényt. A Szolgáltató az igényét a késedelem bekövetkezésétől számított egy éves jogvesztő határidőn belül követelheti. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól, a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít. A behajtási költségátalányt kizáró, vagy azt negyven eurónál alacsonyabb összegben meghatározó szerződési kikötés semmis. A vállalkozás, illetve a szerződő hatóság mentesül a behajtási költségátalány megfizetése alól, ha a Szolgáltató erre irányuló igényérvényesítésekor kimenti magát. A kimentésre vonatkozó kérelmet a behajtási költségátalány fizetésére kötelezettől az Engedélyes csak dokumentált formában fogadja, a kérelem benyújtható bármelyik ügyfélszolgálati csatornán. A benyújtott kérelemre a kivizsgálás és a válaszadás határidejének szempontjából a dokumentált megkeresésre alkalmazandó szabályok az irányadóak. A kimentésre vonatkozó kérelem benyújtásának nincs felfüggesztő hatálya az egyéb jogkövetkezményekre (pl.: kikapcsolás).

12.6 Kártérítés

A Szolgáltató és a felhasználó a szerződésszegéssel okozott igazolt közvetlen kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

A szerződésszegő fél mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést az ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa.

Ilyen mentesülési ok lehet, olyan előre nem látott kényszerítő körülmény, elháríthatatlan akadály, amely a szerződésszegő felet meggátolja valamely kötelezettségének teljesítésében. (pl. természeti katasztrófák, vagy emberi cselekmény: vandalizmus, háború, terrorcselekmény)

A károsultat kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az e kötelezettségek felróható megszegése miatt keletkezett kárt a károkozó nem köteles megtéríteni.

A Szolgáltató és a felhasználó a következményi károkért való felelősséget kölcsönösen kizárják.

Ez a kizárás nem vonatkozik a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épségét vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségre.

A Szolgáltató és a felhasználó a szerződészegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett igazolt közvetlen kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

A kártérítési igények elbírálása:

A Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül, saját mérlegelési jogkörében eldönti, hogy az igénybejelentésben foglaltak alkalmasak-e az elbírálásra, vagy kiegészítések szükségesek. Ebben az esetben a Szolgáltató a kárigény bejelentőjének hiánypótlásra felszólító levelet küld ki. A hiánypótlás beérkezését követően Szolgáltató megvizsgálja a rendelkezésére álló dokumentumokat és dönt arról, hogy az abban foglaltakat milyen mértékben fogadja el valósnak, okszerűnek és bizonyítottnak.

A kártérítési igények teljesítése:

A Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül értesíti a károsultat az ígérennyel kapcsolatos döntéséről és/vagy észrevételeiről.

Amennyiben a Szolgáltató egyetért az igénybejelentésben foglaltakkal haladéktalanul intézkedik a károsult részére történő kártérítés kifizetése iránt.

Amennyiben a Szolgáltató nem ért egyet az igénybejelentésben foglaltakkal, úgy a kárigényt elutasítja és tájékoztatja a károsultat, hogy kárigényét bírósági úton érvényesítheti.

12.7 A kikapcsolás és visszakapcsolás eljárás rendje

Tartozás miatti kikapcsolásra, akkor kerülhet sor, ha a fogyasztó vevőfolyószámlája tartozást mutat és a VET 47. § (7) bekezdése szerint a kikapcsolás jogszabályi feltételei fennállnak.

A tartozás miatti kikapcsolásra abban az esetben is lehetősége van a Szolgáltatónak, amennyiben az ügyfél már a feltételek beállta esetén nem az egyetemes szolgáltatótól vételezi a villamos energiát.

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilván tartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, a villamosenergia-kereskedő a kikapcsolást megelőző, a VET 47. § (7) bekezdés c) pontja szerinti első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a fogyasztót a szociálisan rászoruló megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a F14 függelék szerinti adatlapot.

A tájékoztatást a Szolgáltató naptári évenként egyszer köteles teljesíteni.

12.7.1 Lakossági fogyasztók kikapcsolása

A Szolgáltató a lakossági fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni a lakossági fogyasztóval kötött csatlakozási szerződésben részes hálózati engedélyesnél:

- a) a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- b) a villamosenergia-kereskedő által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetések a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre,
- c) a villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer írásban értesítette és az, első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a VET és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségére,

A lejárt esedékességű követelésről a kereskedő tájékoztató jelleggel telefonon és elektronikus (SMS, e-mail) formában történő megkereséssel is megkísérelheti a fogyasztó értesítését.

A lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy – a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén-elektronikus úton történik, a második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

A Szolgáltató jogosult a hálózati engedéllyessel együttműködve a fizetési kötelezettség határidejének lejártát követő 63. napon az értesítést egy közös tértivevényes értesítő levélként kiküldeni.

Az üzletszabályzat 11.7.1. c) pont szerinti értesítés az érintett engedélyeshez „nem kereste” és „átvételt megtagadta” vagy „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza, az iratot az első postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Ha a lakossági fogyasztó kezdeményezte az elosztónál a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot az elosztó felfüggeszti. Kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor.

Az esedékesség lejártát követő részletfizetés megadása esetén, a részletfizetés időtartama, maximum 2 hónap lehet, és a szolgáltató a kamatfizetéstől nem tekint el, a hátralékos részletek után a felhasználó a törvényes kamatot is köteles megfizetni.

A részletek fizetése mellett a fogyasztó köteles a minden tárgyhóban esedékes elfogyasztott villamos energia díját is megfizetni.

Egy részlet elmaradása esetén az egész még hátralévő tartozás egy összegben válik esedékessé, és a fogyasztó a szolgáltatásból kikapcsolható.

A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott esetekben kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előre fizetős mérőkre vonatkozó előírásokat az üzletszabályzat 13.5.3 pontja tartalmazza.

12.7.2 Védendő fogyasztók kikapcsolása

Amennyiben a védendő fogyasztó a részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, illetve halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a Szolgáltató előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan védendő fogyasztó az előre fizető mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja és a kikapcsolás egyéb feltételei is fenn állnak, az ellátásból történő kikapcsolás tilalmát vele szemben nem kell alkalmazni.

12.7.3 Nem lakossági fogyasztók kikapcsolása

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztói hálózatonál a kikapcsolást kezdeményezni.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell közölni.

A Szolgáltató jogosult a hálózati engedéllyessel együttműködve a kikapcsolásra vonatkozó felszólítást egy közös tértivevényes értesítő levélként kiküldeni.

Amennyiben a nem lakossági fogyasztó a szerződés felmondását követően újból szerződést kíván kötni, új igénybejelentést kell tennie a Szolgáltatónál. Az

igénybejelentés elfogadásának feltétele a hátralék teljeskörű rendezése és esetleges egy havi fogyasztásának megfelelő biztosíték befizetése.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásából kikapcsolt nem lakossági fogyasztó rendezi a villamosenergia-kereskedővel szemben felhalmozott tartozását, a kereskedő a tudomására jutást követően 24 órán belül kezdeményezi a nem lakossági fogyasztónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását

12.7.4Közintézményekre vonatkozó moratórium

A közintézmény kezdeményezheti a villamosenergia-kereskedőnél és az elosztónál a villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség biztosítását.

A moratórium időszaka: a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszak, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszak.

A moratórium feltételei és szabálya:

- a közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a moratóriummal érintett időszakot legalább 15 nappal megelőzően kezdeményezi a kereskedőnél és az elosztónál
- a moratóriumra való jogosultságát alapító okirattal, vagy működési engedéllyel köteles bizonyítani

A villamosenergia-kereskedő és az elosztó – az egymással történt egyeztetést követően – a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a közintézményi felhasználót, hogy

- megfelel-e a jogszabályi feltételeknek,
 - vagy nem felel meg, és tájékoztatást ad ennek indokáról.
 - az elutasítás nem akadályozza annak, hogy a felhasználó újabb moratóriumot kezdeményezzen.
 - a villamosenergia-kereskedő és elosztó a moratórium időszakot követő 10 napon belül tájékoztatja a közintézményi felhasználót a moratórium időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről
- A moratórium alatt a fizetési késedelem miatt a közintézményi felhasználó a villamosenergia – ellátásból nem kapcsolható ki, de a moratórium nem akadályozza annak, hogy a kereskedő és az elosztó a követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesítse.
- a közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételten a moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi moratóriumból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

- a közintézményi felhasználó a fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a moratóriumi időszakot követő december 31-ig köteles teljesíteni. A kereskedő és az elosztó a felhasználóval ettől eltérően is megállapodhat.
- a moratóriummal kapcsolatosan felmerülő költségek más felhasználókra nem háríthatók át.
- A moratórium kezdeményezése után a kereskedő és az elosztó a közintézményi felhasználóval kötött szerződést nem mondhatja fel.
- moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó moratórium alatt keletkezett tartozásáért a Ptk. 6:419. §) bekezdése szerint egyszerű kezesként felel.

12.7.5 Társasházak kikapcsolás alóli mentessége - minimális szolgáltatás biztosításával

Fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás esetén a közös képviselő kérelme alapján a társasház közös tulajdonban lévő helyiségeiben a minimális villamosenergia-szolgáltatást biztosítani kell, ha a társasház megfelel az alábbi követelményeknek.

A minimális szolgáltatás igénybevételének joga megilleti:

- a) a négynél több szintes társasházat, ha abban az ingatlan tulajdonosaként fogyasztókkal élő fogyasztó lakik, vagy
- b) azt a társasházat, amely a közösköltség-tartozást felhalmozó tulajdonostárssal szemben a fizetési meghagyásos eljárást a társasház közös képviselője által igazoltan megindította feltéve, hogy az a) vagy b) pontban meghatározott feltételeket a társasház a fizetési késedelem miatti kikapcsolási eljárás megindítása előtt megfelelően igazolta a villamosenergia-kereskedő és az elosztó felé, valamint a késedelmes fizetési kötelezettségének részletekben történő teljesítéséről a Vhr.-ben meghatározott feltételek szerint megállapodott az érintett engedélyesekkel.

A társasházak kikapcsolás alóli mentességére vonatkozó előírásokat az üzletszabályzat 11.7.5. pontja tartalmazza.

12.7.6 Visszakapcsolás feltételei

A visszakapcsolás feltétele az összes lejárt esedékességű tartozás és a járulékos költségek megfizetése (tőke, kamat, felszólítás és az elosztói engedélyes üzletszabályzatában feltüntetett ki- és visszakapcsolás díja). A felszólítási díjakat részletesen az üzletszabályzat F4. számú függeléke tartalmazza.

A fogyasztó – amennyiben a villamosenergia szolgáltatásra igényt tart – tartozásának rendezését a Szolgáltató felé igazolni köteles.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásából kikapcsolt lakossági fogyasztó rendezi a Szolgáltatóval szemben felhalmozott tartozását és a villamos energia elosztó és egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló jogszabályban meghatározott külön díjat is megfizeti, akkor a kereskedő 24 órán belül köteles kezdeményezni az elosztói engedélyesnél a lakossági fogyasztónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

13 A villamos energia vásárlási szerződés felmondása

13.1 Szerződésmelmondás a felhasználó részéről

Az egyetemes szolgáltatói szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondhatja. Az egyetemes szolgáltató a felmondási időtől a felhasználóra nézve kedvezőbb módon eltekinthet.

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, köteles azt az elköltözéstől számított 15 napos határidőn belül a Szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban felmondani.

Az előd (régi) felhasználó felhasználó-változás miatti szerződés felmondását, legkorábban az előző hónap 1. napját megelőző nappal fogadható el. Amennyiben ennél később kerül sor az információ megküldésére, az előző hónap 1. napjáig a régi felhasználó felel az elfogyasztott villamosenergia ellenértékének és a rendszerhasználati díjaknak a megfizetéséért.

Árváltozás esetén, amennyiben az árváltozás a felhasználó számára hátrányos, úgy a változásra vonatkozó közzétételtől számított 45 napon belül a felhasználó a villamosenergia vásárlási szerződést 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja.

A felhasználó szerződésmelmondásának tartalmaznia kell:

- a felhasználó új értesítési címét, melyre a Szolgáltatónak a felhasználó által még ki nem egyenlített villamos energia díjáról a számlákat megküldheti
- felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az új felhasználó által is aláírt nyilatkozatot az átadás – átvétel dátumáról és fogyasztásmérő(k) állásáról

A lakossági fogyasztó személyében bekövetkezett változás során a Szolgáltató az új fogyasztó által bemutatott változást igazoló dokumentumok alapján, az elköltöző fogyasztó bejelentésének hiányában is megkötöti a villamosenergia-vásárlási szerződést az új fogyasztóval.

13.2 Szerződésfelmondás a Szolgáltató részéről

Az egyetemes szolgáltatói szerződést a Szolgáltató az alábbi esetekben mondhatja fel:

- ha a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó villamosenergia-vételezését a fogyasztási helyen megszüntette (elköltözött, megszűnt, székhelye/telephelye megváltozott), vagy
- ha a lakossági fogyasztó legalább 60 napi tartozást halmozott fel, és a 12.3 pontban szabályozott feltételek együttes fennállásának ellenére, a fizetési felszólításokban foglalt kötelezettségének nem tesz eleget, vagy
- a nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, vagy
- ha a felhasználó a villamosenergia-szolgáltatás szüneteltetése után a Szolgáltató beleegyezése nélkül villamos energiát vételez.
- Amennyiben a Szolgáltató tudomást szerez arról, hogy a felhasználó – akár az egyetemes szolgáltatásra jogosultságában időközben bekövetkezett változása miatt – a jelen pontban meghatározottak miatt egyetemes szolgáltatás igénybevételére nem jogosult, illetve eredetileg sem lett volna jogosult egyetemes szolgáltatásra, úgy erre a felhasználó figyelmét felhívhatja. A felhívásban tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy 15 napon belül át kell térnie versenypiacra, illetve amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy fenti határidő eltelte után a felhasználó szerződését 30 napos határidővel felmondhatja és megszüntetheti. A Szolgáltató a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol.

A szerződés felmondását igazolható módon kell közölni a felhasználóval

14 Kereskedőváltás

Ha az egyetemes szolgáltatást igénybevevő felhasználó a szükséges villamos energiát a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól, vagy villamosenergia-kereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni, köteles ezt az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését

30 napos határidővel, írásban vagy elektronikus formában felmondani. A szerződés felmondásra vonatkozó igényét a felhasználó 120 napnál korábban nem kezdeményezheti.

A kereskedőváltás részletes szabályait az üzletszabályzat 10.2. pontja tartalmazza.

15 A szerződés megszüntetése

Az egyetemes szolgáltató villamosenergia-vásárlási szerződést a felhasználó és a Szolgáltató közös megegyezéssel megszüntethetik. Az ideiglenes szerződéssel rendelkező felhasználók esetében a szerződésben meghatározott időpontban a szerződés megszűnik.

A villamosenergia vásárlási szerződés megszűnik a fogyasztó halála esetén abban az esetben is, ha a Szolgáltató erről hat hónapon belül vagy fogyasztói bejelentés hiányában, a Vhr.-ben meghatározott hat hónapon túl tudomást szerez.

16 Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

Abban az esetben, ha:

- a) a felhasználó, illetve vételezése megszűnik,
- b) a felek a szerződést megszüntetik, vagy
- c) a szerződést valamelyik fél felmondja,
- d) a már teljesített villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült egyéb díjakat, költségeket a felhasználó a Szolgáltató által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

A felhasználó szerződésfelmondása és a teljeskörű elszámolás megtörténte után a szolgáltató teljes körű elszámolásról igazolást állít ki.

Amennyiben a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg vételezését, és új fogyasztási helyen igényel villamosenergia-szolgáltatást, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnyújtás megkezdését a díjtartozás maradéktalan teljesítéséhez, illetve előre fizetős mérő alkalmazásához kötni, illetve - amennyiben az új fogyasztási helyen rendelkezésre áll villamosenergia-szolgáltatás - azt a fizetési kötelezettség teljesítéséig kikapcsolni.

A fizető fizetési megállapodásban, vagy a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésekor vállalhatja a felhasználási helyen felhasznált villamos energia

ellenértékének, valamint a rendszerhasználati díjnak és a járulékos költségeknek a megfizetését.

Ez esetben a Szolgáltató egyetemlegesen is követelheti a tartozás megfizetését a felhasználótól és a fizetőtől.

17 Vis major

Jelen szerződés szempontjából vis majornak számít bármely olyan esemény vagy történés, amely az általa érintett Fél akaratától függetlenül következik be, és amelyet az érintett Fél megelőzni vagy elhárítani kellő gondossággal nem tud, és amely a jelen Szerződésből eredő bármely kötelezettség teljesítését korlátozza vagy lehetetlenné teszi. A Vis Maior események különösen az alábbi eseményeket foglalják magukba (ha azok a fenti követelményeknek megfelelnek):

- (a) tűz, árvíz, földrengés, földcsuszamlás, vihar, villámcsapás, járvány, karantén, radioaktív sugárzás, rekvirálás, lefoglalás vagy államosítás;
- (b) hadüzenettel vagy anélkül folyó háború, ellenségeskedés, fegyveres konfliktus vagy idegen támadás, blokád, forradalom, felkelés, lázadás, polgári elégedetlenség vagy villongás;
- (c) országos sztrájk, munkabeszüntetés;
- (d) bármely hatóság (beleértve a Közhatalmi Szerveket) intézkedése, aktusa, akkor is, ha az mulasztásban nyilvánul meg.

A kétségek elkerülése végett a fizetési eszközök hiánya nem minősül Vis Maior eseménynek.

Felek nem tartoznak felelősséggel egymás felé, nem esnek késedelembe, illetve nem követnek el szerződésszegést, amennyiben a kötelezettségek teljesítését ilyen vis maior esemény határozza meg.

18 Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A felhasználó panaszával, reklamációjával a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához fordulhat. Amennyiben a fogyasztó a bejelentésre kapott válasszal, illetve

intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet a Szolgáltató Panaszkezelési szervezete felé.

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. panaszkezelési területe az elszámolással, a számlázással, a hátralékkezeléssel, a kikapcsolással, a szerződéskötéssel, valamint a kereskedelmi engedélyeshez tartozó szolgáltatással és az ezekhez kapcsolódó ügyintézésrel kapcsolatban kezel panaszokat.

Mérővel, leolvasással, valamint műszaki ügyekkel kapcsolatban az Elosztói Engedélyes jogosult a panaszügyet kivizsgálni.

A felhasználó bejelentésére adott válaszlevélben a Szolgáltató Ügyfélszolgálat, illetve a Panaszkezelés a felhasználót köteles tájékoztatni a további fogyasztóvédelmi felügyeleti eljárás (jogorvoslat) lehetőségéről.

Az engedélyesnek a felhasználó részéről nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó a fogyasztóvédelmi hatóság, vagy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz fordulhat. Ez esetben a felhasználói beadványnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a kérelmező telefonos elérhetősége, elektronikus levélcíme, az érintett felhasználási hely,
- b) a kérelem tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználó megkeresésére adott válaszlevelét, a felhasználói megkeresést igazoló dokumentumot, telefonon történt ügyintézés esetében egyedi ügyszámot vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint a kérelmező aláírását,
- c) a kért intézkedés megjelölése.

Lakossági fogyasztó esetén elszámolással, számlázással, díjfizetéssel vagy méréssel valamint a villamosenergia-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén 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.

Lakossági fogyasztók 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 rendelkezések megsértése esetén, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak valamint a nem lakossági felhasználók esetében teljeskörűen a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, Békéltető Testületek és a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségét az Üzletszabályzat F.14 Függeléke tartalmazza.

19 Vegyes és záró rendelkezések

A fogyasztó felelőssége tudatában kijelenti, hogy a Szolgáltatóval a vásárlási szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek, valamint harmadik természetes vagy jogi személy érdekeit nem sértik.

A Szolgáltató szolgáltatási tevékenységét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal ellenőrzi.

A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos vitás kérdéseiket egymás között kísérik meg rendezni. Ennek eredménytelensége esetén a vitás kérdések elbírálására a Szolgáltató székhelye szerint helyi, illetve a pertárgyérték függvényében a megyei bíróság illetékességének vetik alá magukat.

A villamos energia vásárlási szerződés létrejöttét követően a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényben adott felhatalmazás alapján kiadott jogszabály hatálybalépése, illetve más, jelen szerződést érintő jogszabály megváltozása jelen szerződés módosulását is maga után vonja.

A felek közötti jogviszonyra a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Szolgáltató – a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott – üzletszabályzata az irányadó. A Szolgáltató üzletszabályzatában sem szabályozott esetekre, a Ptk. a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény, és a 273/2007 (X.19) Kormány rendelet az irányadó.

M2. sz. melléklet

Fogyasztói szolgálat díjszabásának rendszere

1 Fogyasztói szolgálati díjszabással számlázandó tevékenységek

- a) Fogyasztói szolgálatnak azon munkák elvégzését értjük, amelyeket a felhasználó megrendelésére, vagy hibájából végez a Szolgáltató
- b) A fogyasztói szolgálat díjtételei a Magyar Energia Hivatal által nem vizsgált és nem jóváhagyott szabadáras díjtételek, melyek a függelékben kerültek nevesítésre. Változásukat a szolgáltató a Hivatalnak bejelenteni köteles a csere lapok megküldésével.

2 A díjak számlázása

A fogyasztói szolgálati tevékenységek számlázása az előre meghatározott díjtételek alapján történik.

A jelenleg érvényes díjtételeket az F4. sz. függelék tartalmazza. Az aktuális díjtételek az ügyfélszolgálati helyeken és a társaság honlapján a fogyasztó részére hozzáférhetőek.

A fogyasztói szolgálati tevékenységről számlát kell készíteni, amelynek tartalmi követelményét a mindenkor hatályos ÁFA törvény határozza meg. A függelékben feltüntetett díjtételekre a hatályos adótörvény szerinti – az általános forgalmi adót (ÁFA-t) fel kell számítani, és a számlán fel kell tüntetni A tartozás miatti ki- és visszakapcsolási díjat a visszakapcsolás elvégzése előtt kell a fogyasztónak megfizetnie.

Ha a fogyasztó a tartozás miatti kikapcsoláskor a kikapcsolás elkerülése érdekében a helyszínen a kikapcsolást végző szerelőnek a tartozást kifizeti, ki kell fizetnie az intézkedéssel összefüggő költségeket és a tevékenységre megállapított díjat is a helyszínen kiállított számla ellenében.

Az ideiglenes fogyasztók által igényelt ideiglenes csatlakozás bekapcsolási díját, a bekapcsolás elvégzése előtt a fogyasztói irodán kell, az ott elkészített számla ellenében befizetni.

Az egyéb fogyasztói megrendelésre, vagy hibájából végzett tevékenységek díjának számlázása a munka elvégzését követően történik. A fogyasztó a számlát utólag postán kapja meg, és a számla kiegyenlítését egyedi átutalással

vagy a számlához mellékelt számlabefizetési megbízással (fehér csekk) teljesítheti.

Az utólagos számlázásból, illetve befizetésből adódó esetleges behajtási tevékenységekről az üzletszabályzat rendelkezik.

3 Fizetési késedelemmel okozott költségtöbblet miatti kártérítések

Fentiekől eltérően módon – haszon felszámítása nélkül – fizetési késedelemmel okozott költségtöbblet miatti kártérítésként történik a villamosenergia és/ vagy a rendszerhasználati díjaikat késedelmesen fizető fogyasztók felszólításainak elszámolása.

M3. sz. melléklet**Egyes tevékenységek elvégzésének határideje****1. Tájékoztató és szerződés tervezet megküldése**

Tevékenység	Határidő
A Szolgáltató tájékoztatója az igénybejelentés kézhezvételétől számítva:	15 nap
Szerződéstervezet megküldése, a fogyasztói kezdeményezés kézhezvételétől számítva:	15 nap
A szerződéshez szükséges hiányzó adatok pótlására vonatkozó értesítés a fogyasztói kezdeményezés kezdetétől	15 nap
Véleményeltérés esetén egyeztetés kezdeményezése	15 nap

2. Panaszügyek rendezése

Tevékenység	Határidő
Panaszbejelentésre adott válasz	15 nap

3. A Szolgáltatótól elvárható minőségű és színvonalú villamos energia szolgáltatás érdekében a fogyasztó által betartandó határidők

Tevékenység	Határidő
Nyilatkozat a tájékoztató elfogadásáról, és a tájékoztatóban szereplő feltételek teljesítéséről	15 nap
A villamosenergia-vásárlási szerződéstervezet visszajuttatása	30 nap
Felhasználó a felhasználási helyről elköltözik, vagy az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagy, vagy a villamos energiát más kereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen igénybe venni.	15 nap

M4. sz. melléklet

A garantált szolgáltatások eljárási szabályzata

1 Fogalmak

Fogalmakon a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényben (a továbbiakban: Vet.) és a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vet. Vhr.) meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:

1.1 *Minimális minőségi követelmény*

a Szolgáltató tevékenységei közül a Vet. 159. § (1) bekezdés 13. pontja és a Vhr 117. § (1) bekezdése alapján a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: Hivatal) által az e melléklet 2. pontja szerint meghatározott követelmények.

1.2 *Garantált szolgáltatások*

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

1.3 *Kötbér*

a Szolgáltató, a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem az üzletszabályzat vagy a Hivatal által kiadott határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a jelen Melléklet 3. pontjában meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan,.

1.4 *Szándékos rongálás*

amennyiben a Garantált Szolgáltatások késedelmes, hibás vagy az üzletszabályzat vagy a Hivatal által kiadott határozat szerinti nem teljesítése, bizonyíthatóan (pl. rendőrségi feljelentés) szándékos rongálás hatására következik be.

1.5 *Esetszám*

az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amely egy vagy több felhasználót érint.

1.6 Ügyek száma

az adott GSZ ponthoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma.

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 üzletszabályzat 6.2.3 fejezete tartalmazza.

1.8 Felhalmozott tartozás

a kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó számlatartozás és az előzetesen közölt késedelmi kamat. A díjtartozás ezen tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

1.9 Egyéb kifizetésű felhasználó

minden kifizetésű vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

1.10 Felhasználó

A Vet. 3.§ 17. pontja szerinti felhasználó, valamint az ESZ I. pont esetében az igénybejelentéssel élő (leendő) felhasználó

2 Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. mint Egyetemes szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) garantált szolgáltatásai

Egyetemes szolgáltató szerinti GSZ szám	Garantált szolgáltatás megnevezése
E.SZ.I.	<p>Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása A Szolgáltató a felhasználótól érkezett villamosenergia-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez.</p>
E.SZ.II.	<p>Információadás dokumentált megkeresésre A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől vagy - amennyiben az szükséges - az elosztói engedéllyel történt legfeljebb 15 napos egyeztetéstől számított 15 napon belül a Szolgáltató választ ad.</p>
E.SZ.III.	<p>Visszatérítés téves számlázás esetén A Szolgáltató a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó által kért formában - a túlfizetést visszatéríti.</p>
E.SZ.IV.	<p>A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.</p>
E.SZ.V.	<p>Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén a Szolgáltató kötbért fizet.</p>

1. számú táblázat

Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

A Szolgáltató köteles

- a) a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét az üzletszabályzat mellékletében szerepeltetni és közzétenni
- b) a Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben,
- c) az ügyfélszolgálati irodáiban szórólapokon és plakátokon (legalább A/2 ív méretű) nyilvánossá tenni a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét.
- d) a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról és a kötbérfizetés mértékéről a nem teljesítést elszenvedett felhasználó(ka)t a kötbérfizetés teljesítésével egyidejűleg igazolható módon tájékoztatni.

3 Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a Szolgáltató által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

3.1. A Szolgáltató kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a Szolgáltató automatikusan a sértéstől számított 30 napon belül, illetve kötbérfizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően, annak jogosságának megállapításától számított 15 napon belül jelen fejezet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

3.2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed a 1. számú táblázatban szereplő tevékenységeire, valamint az 1.10. pontban meghatározott felhasználókra.

3.3. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér kifizetése minden esetben automatikus. A kötbérfizetés elmaradása esetén felhasználói kérésre, hatósági vagy bírósági döntés alapján történt kötbérfizetés kérelemre történő fizetésnek minősül.

3.4. 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.

KÖTBÉRFIZETÉS A E.SZ.I-E.SZ.V GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ
Felhasználói igénybejelentésre, 3. pont szerinti határidőtől automatikusan.	5000 Ft	10 000 Ft

2. számú táblázat

3.5. A kötbér megfizetésének módja

A Szolgáltató a kötbért, ha a villamosenergia-vásárlási szerződés máshogy nem rendelkezik, az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a 3.6. pontban előírt határidőn belül. A kötbér megfizetéséről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról a igazolható módon felhasználót értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül - a felelőssel szemben érvényesítse (pl. közös megegyezés, bírósági, vagy illetékes Békéltető Testületi úton).

3.6. A kötbérfizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap, illetve az automatikus kötbérfizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően, annak jogossága megállapításától számított 15. naptári nap.

3.7. Felelősség megbízott eljárása esetén

Amennyiben a Szolgáltató megbízottat vesz igénybe a Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a megbízott eljárása esetén a Garantált Szolgáltatások pontjaira vonatkozóan a Szolgáltató úgy felelős a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

3.8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

Szándékos rongálás esetében a Szolgáltató nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn a Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

4 Egyetemes szolgáltató Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

E.SZ.I. GSZ Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása

Felhasználói villamos energia igénybejelentés: a felhasználó hiteles formában, vagy személyesen, vagy írásban, vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy ügyfélszolgálatnál rögzített formában tett teljesítmény/energia igény bejelentése, mely lehet új igény, vagy meglévő csatlakozási teljesítménybővítési igény, illetve fázisszám változása érdekében jelentkező igény.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó jogosultsága a felhasználó által aláírt igénybejelentésnek a Szolgáltatóhoz történő beérkezési dátuma és az elosztóhoz megküldés keltezése között eltelt naptári napok alapján számítható.

A kötbérfizetés rendje: a Szolgáltató a határidő be nem tartása esetén gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.II. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre

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.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum, vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont.

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél postára adásának a dátuma. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén a Szolgáltató belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

Válasz: dokumentált, írásban vagy elektronikus formában, vagy személyesen, vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás.

15 napon belül a Szolgáltató választ ad: a Szolgáltató, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és a saját tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül választ adni.

Ha a dokumentált megkeresés elosztói engedélyeshez érkezik be, de a Szolgáltató tevékenységét érinti, elosztói engedélyes azt 8 napon belül a Szolgáltatóhoz eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben a Szolgáltatóhoz beérkezéstől számít a 15 napos válaszadási határidő (a felhasználó részére ebben az esetben is a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 23 nap alatt a választ meg kell adnia).

Amennyiben a Szolgáltatóhoz érkezik be a megkeresés, de az elosztói engedélyes tevékenységét érinti, akkor a Szolgáltató azt 8 napon belül eljuttatja az elosztói engedélyeshez, és erről a felhasználót értesíti.

Amennyiben a válaszadás a Szolgáltatót és elosztói engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére (a felhasználó részére ebben az esetben a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni), erről a felhasználót értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél postára adása dátumának az összevetése. Ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ,

akkor ismételten és többszörösen is jogosult a kötbérre. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: a Szolgáltató a határidő be nem tartása esetén gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.III. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt villamosenergia-díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell állapítani. Rendszerhasználati díj számlázásra való jog (megbízásos szerződés) esetén Szolgáltatónak a rendszerhasználati díj számlázásra vonatkozó számlakifogás jogosságát is 15 napon belül meg kell állapítania. Mérő felülvizsgálattal összefüggő jogosság megállapítás esetén a határidő meghosszabbodik az elosztói engedélyesekre előírt GSZ XI. pontjában előírtak szerint. Az elosztói engedélyes a hibás mérés miatti felhasználóval történt elszámolás eredményéről 8 napon belül írásban értesíti a felhasználó kereskedőjét a visszatérítés jogosságáról.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától 8 napon belül a felhasználó visszajelzése alapján (akár telefonon, vagy e-mailben) történjen meg a visszafizetés a felhasználó által kért formában (pénzintézeti folyószámlára utalás, vagy természetes személy esetén postai utalványon kifizetés az MNB rendelkezéseinek megfelelően).

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén a kimenő válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.

Visszatérítés téves számlázás esetén: a felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó által befizetett összegnek a Szolgáltató által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: a Szolgáltató a határidő be nem tartása esetén gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.IV. GSZ A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: az Ügyfélszolgálaton, vagy a Szolgáltató által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó megfizetett felhalmozott tartozása hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásának a Szolgáltató üzletszabályzatában megadott helyen és módon történő bemutatása, beérkezési időpontja, vagy a Szolgáltató számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és a Szolgáltató visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetése.

Az időpontokat óra pontos feltüntetésével kell dokumentálni.

A kötbér fizetés rendje: a Szolgáltató a határidő be nem tartása esetén gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.V. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás: a Szolgáltató a jogszabályokban, illetve az üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

Nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentum: a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések alapján a Szolgáltató saját vizsgálatát követően készült dokumentum, illetve a felhasználó és a Szolgáltató közötti vita esetén a Hivatal vagy a fogyasztóvédelmi hatóság határozatában foglalt döntés.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a visszakapcsolást és a nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentum.

A kötbérfizetés rendje: a Szolgáltató a határidő be nem tartása esetén gondoskodik a kötbér megfizetéséről.