

EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ÜZLETSZABÁLYZAT
Mellékletekkel és függelékekkel

Budapest, 2021. április 20.

Tartalomjegyzék

1	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	10
1.1	Az üzletszabályzat tárgya	10
1.2	Az üzletszabályzat hatálya.....	10
1.2.1	Személyi és területi hatály.....	10
1.2.2	Időbeli hatály.....	11
1.3	Az üzletszabályzat közzététele, az általános szerződési feltételek hatályba lépése és a felhasználók tájékoztatása.....	11
1.3.1	Az üzletszabályzat közzététele.....	11
1.3.2	Az általános szerződési feltételek hatályba lépése	11
1.4	Az elosztói engedélyes üzletszabályzata	11
2	AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL VALÓ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI	12
3	FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK.....	12
3.1	Az adatvédelemmel kapcsolatos fogalmak.....	12
3.1.1	Adatvédelmi törvény, Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR)	12
3.1.2	Érintett.....	12
3.1.3	Személyes adat	12
3.1.4	Nyilvántartási rendszer, adatállományrendszer.....	12
3.1.5	Adatkezelés	12
3.1.6	Adatkezelő.....	13
3.1.7	Adatfeldolgozó	13
3.1.8	Címzett	13
3.1.9	Harmadik fél.....	13
3.1.10	Az érintett hozzájárulása	13
3.1.11	Az érintett tiltakozása	13
3.1.12	Adatkezelés korlátozása	13
3.1.13	Adatmegjelölés.....	13
3.1.14	Adatmegsemmisítés	13
3.1.15	Adattörlés	14
3.1.16	Adattovábbítás.....	14
3.1.17	Adat nyilvánosságra hozatala.....	14
3.2	Adatgazdálkodás	14
3.3	Csatlakozási pont.....	14

3.4	Árszabás	14
3.5	Szolgáltató egyetemes szolgáltatói kijelölésével kapcsolatos fogalmak	14
3.5.1	Kijelölő határozat	14
3.5.2	Átvétel Időpontja.....	14
3.5.3	Átadó Szolgáltató	14
3.5.4	Korábbi Szerződés.....	15
3.5.5	Korábbi fizetési megállapodás	15
3.6	Ellátási szabályzatok	15
3.7	Elektronikus ügyintézés	15
3.8	Elosztói engedélyes	15
3.9	Előre fizetős mérő (EFM)	15
3.10	Elszámolási pont	15
3.11	Engedélyes	15
3.12	Erőmű	16
3.13	Villamosenergia-piac	16
3.14	Felhasználó	16
3.14.1	Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó	16
3.14.2	Védendő fogyasztó	17
3.14.3	Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezet.....	18
3.15	Az Egyetemes szolgáltatás	18
3.16	Az egyetemes szolgáltatói szerződés	18
3.17	Felhasználási hely	18
3.17.1	Egy felhasználási hely	18
3.17.2	Külön felhasználási hely	19
3.17.3	Vételezési hely	19
3.18	Felhasználói berendezés	19
3.19	Fogyasztásmérő-berendezés és kiegészítő készülékei	19
3.20	Egyéb díjköteles szolgáltatás	19
3.21	Fizető	20

3.22	Hálózati engedélyes	20
3.23	Hálózathasználati szerződés	20
3.24	Hálózati csatlakozási szerződés	20
3.25	Hálózati leágazási pont	20
3.26	Háztartási méretű kiserőmű	20
3.27	Hőszivattyú	20
3.28	Írásos fogyasztói megkeresés	21
3.29	Kikapcsolás, szolgáltatás szüneteltetése fogalmi meghatározásai	21
3.29.1	Kikapcsolás	21
3.29.2	Szolgáltatás szüneteltetése	21
3.30	Közcélú hálózat.....	21
3.31	Közintézmény	21
3.32	Közvetlen vezeték	22
3.33	Közvilágítás.....	22
3.34	Magánvezeték	22
3.35	Mérlegkör.....	23
3.36	Mérlegkör felelős	23
3.37	Mérlegkör tagsági szerződés	23
3.38	Okosmérő	23
3.39	Szerződött teljesítmények	23
3.39.1	Rendelkezésre álló teljesítmény	23
3.39.2	Névleges csatlakozási teljesítmény	23
3.39.3	Lekötött teljesítmény	23
3.40	Profil elszámolású felhasználó.....	24
3.40.1	MÉF - Mértékadó Éves Fogyasztás	24
3.40.2	Mennyiségi eltérés.....	24
3.41	Rendszerhasználó	24
3.42	Korlátozás	24

3.43	Teljes körű elszámolás	24
3.44	Terhelési profil.....	25
3.45	Továbbadás.....	25
3.46	Vételező	25
3.47	Zónaidő.....	25
3.48	Aggregálás.....	25
3.48.1	Aggregátor.....	25
3.49	Energiaközösség	25
3.49.1	Aktív felhasználó.....	25
3.49.2	Együttesen tevékenykedő aktív felhasználók.....	26
3.49.3	Villamosenergia-megosztás	26
3.50	Online ügyfélszolgálat	26
3.51	Üzletszabályzat	26
3.52	VET.....	26
3.53	Vhr.....	26
3.54	ESZSZ	26
3.55	Vhsz.	26
4	AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ FŐBB CÉGJOGI JELLEMZŐI	27
4.1	A Szolgáltató, mint egyetemes szolgáltató feladata.....	27
4.2	A Szolgáltató működési területe.....	27
5	SZEMÉLYES ADATKEZELÉS	28
6	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	28
6.1	Az ügyfélszolgálat feladata	28
6.2	Ügyfélszolgálati egységek.....	28
6.2.1	Telefonos Ügyfélszolgálati központ.....	29
6.2.1.1	Hibabejelentés	29
6.2.1.2	Számlázással kapcsolatos ügyek intézése	29
6.2.2	Személyes ügyfélszolgálatok	30

6.2.3	Írásos megkeresések kezelése	31
6.3	Az ügyfélszolgálat feladatai, az ügyintézés feltételei	32
6.3.1	Ügyfélszolgálati fiókirodák feladatai	32
6.3.2	Személyes ügyfélszolgálati irodán, telefonon és írásban intézhető ügyek.....	32
6.3.3	Az ügyintézés feltételei	33
7	VÉDENDŐ FOGYASZTÓK.....	34
7.1	Védendő fogyasztók nyilvántartásba vétele.....	34
7.2	A szociálisan rászoruló fogyasztót megillető kedvezmények és alkalmazási feltételei	34
7.3	Fogyatékkal élő fogyasztót megillető kedvezmények.....	37
8	IGÉNYBEJELENTÉS, TÁJÉKOZTATÁS.....	38
8.1	Igénybejelentés a felhasználó részéről.....	38
8.1.1	Az igénybejelentés tartalma amennyiben felhasználó a hálózat használati és hálózat csatlakozási szerződés megkötésével megbízza a Szolgáltatót:.....	38
8.1.2	Az igénybejelentés tartalma háztartási méretű kiserőművek esetén amennyiben felhasználó a hálózat használati és hálózat csatlakozási szerződés megkötésével megbízza a Szolgáltatót:.....	39
8.1.3	Igénybejelentés vételező esetében.....	40
8.2	Tájékoztatás a Szolgáltató részéről	40
8.2.1	A tájékoztatásban szereplő adatok	40
8.2.2	A fogyasztó nyilatkozata a feltételek elfogadásáról.....	42
8.2.3	A megbízási jogviszony	43
9	FOGYASZTÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE, HÁLÓZATRA KAPCSOLÁS	44
10	VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZÜNTETÉSE.....	44
10.1	Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés	44
10.1.1	Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók	44
10.2	Kereskedőváltás.....	47
10.2.1	Az egyetemes szolgáltatásból való kilépés/szerződés felmondás	48
10.2.2	Az egyetemes szolgáltatói körbe való visszatérés.....	50
10.3	A villamosenergia-vásárlási szerződések	51

10.4	Az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződések tartalmi követelményei	51
10.4.1	A lakossági fogyasztókkal kötött egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződésnek tartalmaznia kell:.....	51
10.4.2	Az egyéb (nem lakossági) felhasználókkal kötött szerződésnek a 10.4.1. ponton túl a fentieken túlmenően tartalmaznia kell:	52
10.4.3	Nem lakossági fogyasztók esetében a szerződésszegés esetére vonatkozó biztosíték kikötésének esetei	53
10.5	Az egyetemes szolgáltatói szerződés időbeli hatálya és módosítása.....	53
10.5.1	Szerződésmódosítás a felhasználó részéről.....	53
10.6	A villamosenergia-vásárlási szerződés felmondása, megszűnése.....	53
10.6.1	Szerződésfelmondás a felhasználó részéről	53
10.6.2	Szerződésfelmondás a Szolgáltató részéről.....	54
10.6.3	A szerződéskötés megtagadásának esetei	54
10.6.4	A szerződés megszüntetése	55
10.6.5	Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén.....	55
10.6.6	Csatlakozó és mérőberendezés állapotának felülvizsgálata	56
10.7	A kézbesítés szabályai	56
11	AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS A SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉS	57
11.1	Szerződésszegés a Szolgáltató részéről	57
11.2	A Szolgáltató szerződésszegése esetén fizetendő kötbér:	58
11.3	Szerződésszegés a felhasználó részéről.....	60
11.4	A szerződésszegés esetére szóló biztosítékok	61
11.5	A felhasználó szerződésszegése esetén felszámított külön díj elszámolása	61
11.6	Kártérítés	61
11.7	Kikapcsolás és visszakapcsolás eljárás rendje.....	62
11.7.1	Lakossági fogyasztók kikapcsolása.....	63
11.7.2	Védendő fogyasztók kikapcsolása	64
11.7.3	Nem lakossági fogyasztók kikapcsolása	64
11.7.4	Közintézményekre vonatkozó moratórium	65
11.7.5	Társasházak kikapcsolás alóli mentessége - minimális szolgáltatás biztosításával	66
11.7.6	Visszakapcsolás feltételei.....	68
11.7.7	Szerződés felmondás	68

11.7.8	Kikapcsolással összefüggő kártérítési kötelezettség	68
11.8	Továbbadásra és magánvezetékre csatlakozó vételezőkre vonatkozó speciális szabályok	69
12	KÖZVILÁGÍTÁS.....	69
12.1	Elszámolás.....	69
13	A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA.....	70
13.1	Elszámolási mérőberendezés	70
13.2	Leolvasások, leolvasási időszak, fogyasztási adatok	70
13.2.1	Leolvasások, leolvasási időszak	70
13.2.2	Múltbeli fogyasztásra vonatkozó információk	72
13.2.3	Adatgazdálkodás	73
13.2.4	Fogyasztási adatokra vonatkozó térítésmentes tájékoztatás.....	73
13.3	A villamosenergia-szolgáltatás ár-, és díjtétel rendszere	73
13.3.1	Villamosenergia-díj elemei	74
13.3.2	Az egyetemes szolgáltatásban ajánlott díjcsomagok	75
13.4	A fogyasztói szolgálat díjszabása	79
13.5	Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók elszámolása	79
13.5.1	Az egyetemes szolgáltatást igénybe vevők részére kibocsátott számla	80
13.5.2	Háztartási méretű kiserőmű.....	82
13.5.3	Előre fizetős mérők elszámolása	83
13.5.4	Határozott idejű szerződéssel vételező felhasználók	84
13.5.5	Elszámolás mérés nélküli vételezés esetén	85
13.5.6	Okos mérővel rendelkező ügyfelek elszámolása	85
13.6	Villamos energia ellenértékének kiegyenlítése	85
13.6.1	A számlák kiegyenlítésének módja:	85
13.7	Késedelmes fizetés	86
13.7.1	Késedelmes fizetés a felhasználó részéről	86
13.7.2	Késedelmes fizetés a Szolgáltató részéről.....	88
13.8	Fizetési hátralékok behajtása	89
13.8.1	Részletfizetés a fogyasztó kérésére	89
13.8.2	Részletfizetés a szolgáltató mulasztásából eredő számlakövetelésre.....	90
14	VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK	91

14.1	Fogyasztóvédelem.....	91
14.2	Vitarendezések, bírósági megkötések.....	91
14.3	Panaszügyek kezelése.....	92
14.3.1	Fogalmi meghatározások.....	92
14.3.2	Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek.....	92
14.3.3	Ügyintézési határidő.....	94
14.3.4	Nyilvántartás.....	94
14.4	Kifogás a számla ellen.....	94
14.5	Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel szemben.....	95
14.6	Elszámolás hibás mérés esetén.....	95
14.6.1	A hibás mérés miatti díjkülönbözet elszámolási szabályai.....	96
14.6.2	Elszámolás a felhasználó kereskedőjével hibás mérés esetén.....	97
14.7	Minőségi kifogás.....	97
15	EGYÜTTMŰKÖDÉSI SZABÁLYOK A VILLAMOSENERGIA-RENDSZER ENGEDÉLYESEIVEL, ILLETVE A VILLAMOSENERGIAPIAC RÉSZTVEVŐIVEL.....	97
15.1	A villamosenergia-piac más résztvevőivel való együttműködés általános feltételei.....	97
15.2	A Szolgáltató és a hálózati engedélyes együttműködése.....	97
15.3	A szervezett villamosenergia-piacon való részvétel.....	98
15.4	A villamosenergia-piac más résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés és az ellátás/kereskedelem általános feltételei.....	98
15.5	Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátásához szükséges villamos energia beszerzésére vonatkozó általános kereskedelmi feltételek.....	100
15.6	A szerződésben teljesítésében részt vevő harmadik személyek és velük fennálló kapcsolatok bemutatása.....	100
15.7	Az üzleti titok védelme.....	100
16	HATÁLYBA LÉPÉS.....	101

1 Az üzletszabályzat tárgya és hatálya

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. (a továbbiakban Szolgáltató) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott 5937/2015. számú működési engedély alapján végzi az egyetemes szolgáltatói tevékenységét. A Szolgáltató a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény, valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, az ellátási szabályzatok és a működési engedély előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát. A Szolgáltató Egyetemes szolgáltatói tevékenységet végez.

1.1 Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat tartalmazza a Szolgáltató által a vele hatályos egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználók részére nyújtott szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit.

1.2 Az üzletszabályzat hatálya

1.2.1 Személyi és területi hatály

Az üzletszabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató egyetemes szolgáltatói működési engedélyében meghatározott területére (amely megegyezik az ELMŰ Hálózati Kft. és az ÉMÁSZ Hálózati Kft. mint elosztói engedélyesek működési területével), a Szolgáltatóra, mint egyetemes szolgáltatóra, valamint a szolgáltatótól egyetemes szolgáltatói szerződés alapján villamos energiát vételező felhasználókra.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók a lakossági fogyasztók, a kiszűrt csatlakozási teljesítményű felhasználók. A Vhr. 26.§-ban meghatározott 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 tartamú villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére jogosultak a Szolgáltatóval, jogosult továbbá a végső menedékes jogintézménye keretében biztosított ellátásra. Ezen szerződésekre jelen üzletszabályzat 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.

A Szolgáltató a Kijelölő Határozat alapján az Átvétel Időpontjában az Átadó Szolgáltató egyetemes szolgáltatói tevékenységét átvette. Az Átvétel Időpontjában a VET 99/D.§ (2) bekezdése szerint a törvény erejénél fogva a Korábbi Szerződés megszűnt, és a Szolgáltató és a felhasználó között a Korábbi Szerződés időbeli hatályával megegyező hatályú szerződés jött létre a VET, a Vhr. és jelen üzletszabályzat rendelkezései szerint. Az Átvétel Időpontját megelőzően teljesített szolgáltatás ellenértékét a felhasználóval az Átadó Szolgáltató számolja el.

A Korábbi Fizetési megállapodás vonatkozásában a VET 99/D.§ (3) bek., az Átadó Szolgáltató által megbízottként, összevontan kezelt hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződések vonatkozásában a VET 99/D.§ (4) bek. rendelkezései irányadók.

1.2.2 Időbeli hatály

Az üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lép hatályba. A már hatályos üzletszabályzat a hatálybalépése előtt létrejött jogviszonyokra a hatályba lépést követően alkalmazandó. Az ügyek intézése során az érintett időszakban hatályos üzletszabályzat rendelkezései az irányadók.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvénynek az üzletszabályzat szerinti jogviszonyokra irányadó rendelkezései – a jogviszony létrejöttének időpontjától függetlenül – az üzletszabályzat 2014. március 15-én követő első módosítása jóváhagyásának időpontjától kezdődően alkalmazandók.

1.3 Az üzletszabályzat közzététele, az általános szerződési feltételek hatályba lépése és a felhasználók tájékoztatása

1.3.1 Az üzletszabályzat közzététele

A Szolgáltató köteles az üzletszabályzatot az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon elhelyezni, kérésére bárkinek rendelkezésre bocsátani, és honlapján hozzáférhetővé tenni.

1.3.2 Az általános szerződési feltételek hatályba lépése

A Szolgáltató villamosenergia-vásárlási szerződésre /más néven: egyetemes szolgáltatói szerződés/ /továbbiakban: ESZ szerződés/ irányadó, annak részét képező általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal, köteles az érintett felhasználókat írásban értesíteni arról, hogy az általános szerződési feltételek megváltoznak. Ezen kívül országos és megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, valamint az F1. sz. függelék 4. pontjában meghatározott ügyfélszolgálati irodákban és az internetes honlapján nyilvánosan közzétenni az általános szerződési feltételek megváltozásának tényét, valamint biztosítani a megváltozott általános szerződési feltételek megtekintésének lehetőségét.

Az érintett felhasználókat a tervezett változás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban kell értesíteni.

1.4 Az elosztói engedélyes üzletszabályzata

Az elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza az elosztói engedélyes által a rendszerhasználók részére nyújtott szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit. Az elosztói engedélyes az üzletszabályzatát az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben jól látható módon elhelyezi, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátja, és honlapján hozzáférhetővé teszi.

2 Az üzletszabályzattól való eltérés lehetőségei

A felhasználó és a Szolgáltató az Egyetemes szolgáltatói szerződés megkötése során együttműködnek és az M1. sz. mellékletben rögzítettektől eltérő szerződéses feltételekben állapodhatnak meg. Egyedi feltételek alkalmazása esetén a Szolgáltató köteles azt a nyilvánosságra hozni, és azokat minden, a feltételeket teljesítő szerződő fél részére biztosítani. A feltételek nyilvánosságra hozatala honlapon, hírlevélen és ügyfélszolgálati irodákon kifüggesztett tájékoztató anyagokon történik.

3 Fogalommeghatározások

3.1 Az adatvédelemmel kapcsolatos fogalmak

3.1.1 Adatvédelmi törvény, Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR)

Adatvédelmi törvény: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotörvény)

Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR): a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016. április 27-i 2016/679 rendelete.

3.1.2 Érintett

Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.

3.1.3 Személyes adat

Azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

3.1.4 Nyilvántartási rendszer, adatállományrendszer

A személyes adatok bármely módon - centralizált, decentralizált vagy funkcionális, vagy földrajzi szempontok szerint - tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető.

3.1.5 Adatkezelés

A személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

3.1.6 Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.

3.1.7 Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

3.1.8 Címzett

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel, vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.

3.1.9 Harmadik fél

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

3.1.10 Az érintett hozzájárulása

Az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

3.1.11 Az érintett tiltakozása

Az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

3.1.12 Adatkezelés korlátozása

A tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

3.1.13 Adatmegjelölés

Az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából.

3.1.14 Adatmegsemmisítés

Az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.

3.1.15 Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

3.1.16 Adattovábbítás

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

3.1.17 Adat nyilvánosságra hozatala

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

3.2 Adatgazdálkodás

Az adatgazdálkodás a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott fogyasztásmérési és fogyasztási adatokat, valamint a kereskedőváltáshoz, az aggregátorváltáshoz, a keresletoldali szabályozáshoz és az egyéb szolgáltatásokhoz szükséges adatok cseréjére és az adatokhoz történő hozzáférésre vonatkozó azon szabályok összességét jelenti, amelyek mentén az adatok beszerzése, összegyűjtése, validálása, tárolása, védelme, feldolgozása történik, és amelyek biztosítják az adatokhoz való megkülönböztetésmentes, egyidejű és könnyű hozzáférést, a kiberbiztonság és adatvédelem legmagasabb fokát, valamint az adatkezelők pártatlanságát.

3.3 Csatlakozási pont

Csatlakozási pont a villamosművek, a villamosmű és a felhasználói berendezés, továbbá a villamosmű, a magánvezeték, a termelői vezeték, illetve közvetlen vezeték tulajdoni határát jelöli.

3.4 Árszabás

Árszabás az Egyetemes szolgáltató által kínált villamosenergia-értékesítési termékcsomag, amely magában foglalja a felhasználó által vásárolt villamos energiáért fizetendő árat és annak alkalmazási feltételeit.

3.5 Szolgáltató egyetemes szolgáltatói kijelölésével kapcsolatos fogalmak

3.5.1 Kijelölő határozat

Kijelölő határozat a Hivatal határozata, mely alapján a Szolgáltató az Átvétel Időpontjában a Korábbi Szolgáltató egyetemes szolgáltatói tevékenységének végzésére került kijelölésre.

3.5.2 Átvétel Időpontja

Az átvétel időpontja 2015. december hó 1. nap

3.5.3 Átadó Szolgáltató

Átadó Szolgáltató a Budapesti Elektromos Művek Zrt. vagy az Észak-magyarországi Áramszolgáltató Zrt. mint egyetemes szolgáltatói engedélyes.

3.5.4 Korábbi Szerződés

Korábbi Szerződés az Átadó Szolgáltatónak az Átvétel Időpontjáig a felhasználóval fennálló villamosenergia-vásárlási szerződése.

3.5.5 Korábbi fizetési megállapodás

Korábbi fizetési megállapodás a Korábbi Szerződéshez kapcsolódó, Korábbi Szolgáltató által külön fizetővel kötött fizetési megállapodás.

3.6 Ellátási szabályzatok

Ellátási szabályzatok alatt az üzemi szabályzatot, a kereskedelmi szabályzatot és az elosztói szabályzatot értjük.

3.7 Elektronikus ügyintézés

A jogszabályban kijelölt szolgáltató által nyújtott olyan, az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére.

3.8 Elosztói engedélyes

Elosztói engedélyes megnevezés alatt az ELMŰ Hálózati Kft., és azÉMÁSZ Hálózati Kft. értendő, amely társaságok elosztói működési engedéllyel rendelkeznek, illetve más elosztói engedéllyel rendelkező jogi személy.

3.9 Előre fizetős mérő (EFM)

Előre fizetős mérő egy olyan fogyasztást mérő berendezés, amely a fogyasztást csak az ellenértékének előzetes megfizetése esetén teszi lehetővé.

3.10 Elszámolási pont

Elszámolási pont az elszámolási mérés, vagy a mérési rendszer által létrehozott vagy mérésekből számítási eljárással képzett elszámolási mérési pontot jelenti, amelyhez egyértelműen hozzárendelhető a menetrend, a rendszerszintű szolgáltatás, az elszámolási mérés, és amely elszámolási pont a csatlakozási ponttal egyértelműen összerendelhető.

3.11 Engedélyes

Engedélyes a VET szerinti engedélyköteles tevékenység végzésére a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) által kiadott érvényes engedéllyel rendelkező szervezetet jelöli.

3.12 Erőmű

Erőmű az egy telephelyen lévő olyan energia-átalakító létesítmény, amely elsődleges energiaforrás felhasználásával villamos energiát termel, engedélyezési szempontból, ideértve az energia tározós erőművet is.

3.13 Villamosenergia-piac

Villamosenergia-piac az energiával, kapacitással, valamint az átviteli vagy elosztó rendszer üzemeltetéséhez szükséges szolgáltatásokkal bármilyen időszakban történő kereskedelemre szolgáló platformot, a határidős, a másnapi és a napon belüli piacokat, a tőzsdén kívüli piacokat jelenti, ideértve a szervezett villamosenergia-piacot is.

3.14 Felhasználó

Felhasználó a villamos energiát a saját felhasználási helyén történő felhasználás céljából közcélú hálózatról vagy magánvezetéken keresztül nem továbbadás útján vételezi.

3.14.1 Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó

A lakossági fogyasztó, valamint a kifestültségen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*63 A –nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók jogosultak egyetemes szolgáltatás keretében villamos energiát vásárolni 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.

3.14.1.1 Lakossági fogyasztó

Az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező, egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol villamos energiát a villamos energia vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet; ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a felhasználót úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

3.14.1.2 Nem lakossági fogyasztó

Nem lakossági fogyasztó azt az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót jelenti, aki (amely) nem minősül lakossági fogyasztónak. A külön jogszabály szerinti költségvetési szerv és közfeladatot ellátó intézménye, a helyi önkormányzat és közfeladatot ellátó költségvetési intézménye, az egyházi jogi személy az általa ellátott közfeladathoz kapcsolódóan, valamint a közfeladatot ellátó alapítványi fenntartású intézmény - az egyetemes szolgáltatóhoz tett igénybejelentése esetén - közszolgáltatási kötelezettség keretében az egyetemes szolgáltatóra vonatkozó VET 48. §, valamint 50. § (2) bekezdése szerinti szerződéskötési

kötelezettség kedvezményezettjeként, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályoknak megfelelő áron jogosult az egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződést kötni, jogosult továbbá a végső menedékes jogintézménye keretében biztosított ellátásra.

3.14.1.3 Alfogyasztó

Alfogyasztó azt a felhasználót, különös tekintettel a magánvezetéken vételezőt jelenti, akit (amelyet) a főfelhasználó mért felhasználói vezetékéről (idegen hálózat) látnak el villamos energiával.

3.14.1.4 Közösen vételező felhasználó

A közösen vételező felhasználókat az egyetemes szolgáltató villamosenergia-vásárlási szerződést aláíró fogyasztóval a vételezés tekintetében egyenlő jogok illetik meg, és a fogyasztás díjának megfizetéséért vele egyetemlegesen felelősek.

3.14.2 Védendő fogyasztó

Védendő fogyasztó a lakossági fogyasztók azon körét jelenti, akik (jogszabályban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a villamosenergia-ellátásában megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt.

3.14.2.1 Szociálisan rászoruló fogyasztó

Szociálisan rászoruló fogyasztó az a természetes személy, aki, vagy akinek háztartásában élő személy

- időskorúak járadékában részesül,
- aktív korúak ellátására jogosult,
- lakásfenntartási támogatásban vagy lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
- ápolási díjban részesül,
- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,
- nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába elhelyezett nevelésbe vett gyermeket,
- hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll,
- külön jogszabály szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.

3.14.2.2 Fogyatékkal élő fogyasztó

Fogyatékkal élő fogyasztó a VET alkalmazásában a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét, vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása.

3.14.3 Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezet

Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezet alatt a Vhr. 26/A.§ szerinti költségvetési szervet és közfeladatot ellátó intézménye, a helyi önkormányzatot és közfeladatot ellátó költségvetési intézménye, az egyházi jogi személy az általa ellátott közfeladathoz kapcsolódóan, valamint a közfeladatot ellátó alapítványi fenntartású intézmény értendő, ha egyetemes szolgáltatásra nem jogosult.

3.15 Az Egyetemes szolgáltatás

Egyetemes szolgáltatás 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.

3.16 Az egyetemes szolgáltatói szerződés

Az egyetemes szolgáltatói szerződés az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó és a Szolgáltató között írásban, az üzletszabályzatban meghatározott formában létrejött villamosenergia-vásárlási szerződés, mely alapján a Szolgáltató a felhasználó részére villamos energiát értékesít, illetve a 4.1.pontban meghatározott egyéb szolgáltatást nyújt.

3.17 Felhasználási hely

Felhasználási hely az az egy vagy több csatlakozási ponton keresztül ellátott, összefüggő terület, ahol a felhasználó a villamos energiát felhasználja.

3.17.1 Egy felhasználási hely

Egy felhasználási helynek kell tekinteni a felhasználó tulajdonában (kezelésében) vagy használatában álló, azokat a nem összefüggő (egymással nem határos) területeket is:

- amelyek ugyanazon közút, vasút ellentétes oldalán egymással szemben helyezkednek el, vagy
- amelyekre a felhasználó a korábbi egyetemes szolgáltató 2005. november 25-e előtt adott hozzájárulásával felhasználói vezetéken keresztül ad tovább, vagy saját létesítmény ellátására visz át villamos energiát.

Egy felhasználási helynek kell tekinteni továbbá:

- az épület (lakóház, irodaház, társasüdülő, szociális, karitatív, egyházi, diplomáciai és egyéb rendeltetésű épület) közös használatú helyiségeit és szabadtereit (területrészeit), vagy

- azt az összefüggő helyiségcsoportot, melyet önálló, mért felhasználói vezeték lát el.

3.17.2 Külön felhasználási hely

Egy összefüggő területen (ingatlanon, épületen, épületrészen) belül, külön felhasználási helynek kell tekinteni minden egyes természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság tulajdonában, bérletében, kezelésében, használatában álló összefüggő területrészt, illetve összefüggő helyiségcsoportot, amelyet egy önálló, mért felhasználói vezeték lát el villamos energiával.

Közös tulajdonban álló ingatlanon, külön felhasználási helynek kell tekinteni a tulajdonostársak kizárólagos használatában lévő összefüggő területrészt, illetve helyiségcsoportot, amelyet egy önálló, mért felhasználói vezeték lát el villamos energiával.

3.17.3 Vételezési hely

Egy vagy több kapcsolódási ponton keresztül ellátott összefüggő terület, ahol a vételező a vásárolt villamos energiát teljes egészében felhasználja.

3.18 Felhasználói berendezés

A felhasználó használatában lévő, villamos energiát termelő, átalakító és kapcsoló berendezés, vezetékhálózat és villamos energiát felhasználó berendezés a tartozékaival (készülékeivel) együtt.

3.19 Fogyasztásmérő-berendezés és kiegészítő készülékei

Fogyasztásmérő-berendezés alatt a villamosenergia-fogyasztás mérésére és elszámolására szolgáló egy vagy több fogyasztásmérő értendő a kiegészítő készülékekkel együttesen, ideértve, de nem kizárólag:

- a hatásos és meddőenergiát mérő fogyasztásmérőket,
- az időprogram kapcsolót és a különmért felhasználókat vezérlő kapcsolóórát vagy központilag vezérelt vevőberendezést és a hozzá tartozó mágnes kapcsolókat,
- a vételezett és hálózatba táplált teljesítményt mérő és regisztráló készülékeket,
- a mérőtranszformátorokat,
- a mérőtranszformátorok szekunder oldali vezetékait, sorozatkapcsait,
- a távadókészülékeket és azok vezetékait,
- a vételezhető és a hálózatba táplálható teljesítmény korlátozására szolgáló kismegszakítókat,
- olvadóbiztosítókat,
- beállítható túláramkorlátozóval rendelkező megszakítókat,
- vagy egyéb készülékeket. (pl. átlátszó műanyag védőburkolat)

3.20 Egyéb díjköteles szolgáltatás

Egyéb díjköteles szolgáltatás a felhasználói igény alapján külön díj ellenében a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások körét és annak díjait, valamint a felhasználó szerződésszegése esetén külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körét jelenti. Az egyetemes szolgáltató által a

felhasználó igénye alapján külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körét és a díjak számításának módját a 72/2016 (XII.29.) NFM rendelet tartalmazza.

A díjakat az F4 sz. függelék tartalmazza.

3.21 Fizető

Fizető az a személy, aki a villamosenergia-vásárlási szerződésben, vagy fizetési megállapodásban vállalja a felhasználási helyen felhasznált villamos energia ellenértékének, valamint a rendszerhasználati díjaknak és a járulékos költségeknek a megfizetését. A szolgáltatás díjának megfizetéséért a fogyasztó és a fizető, fizetői kötelezettségvállalása kezdetétől, egyetemlegesen felel.

3.22 Hálózati engedélyes

Hálózati engedélyes az átviteli rendszerirányító és az elosztó.

3.23 Hálózathasználati szerződés

Hálózathasználati szerződés az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztói engedélyes és a rendszerhasználó között a hálózati engedélyes tulajdonában/üzemeltetésében álló hálózat használatának biztosítására írásban, az üzletszabályzatban meghatározott formában és a jogszabályok által meghatározott tartalommal létrejött szerződés.

3.24 Hálózati csatlakozási szerződés

Hálózati csatlakozási szerződés az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztó hálózati engedélyes és a rendszerhasználó között, a rendszerhasználó csatlakozási pontjai vonatkozásában az ott rendelkezésre álló teljesítmény előfeltételeinek megvalósítására és a folyamatos biztosítására írásban, az üzletszabályzatban meghatározott formában és a jogszabályok által meghatározott tartalommal létrejött szerződés.

3.25 Hálózati leágazási pont

Hálózati leágazási pont az átviteli vagy az elosztói hálózat azon pontja, amelyen keresztül a csatlakozó berendezés részét képező csatlakozó vezeték e hálózathoz kapcsolódik.

3.26 Háztartási méretű kiserőmű

Háztartási méretű kiserőmű olyan kisméretű hálózatra csatlakozó kiserőmű, melynek csatlakozási teljesítménye egy csatlakozási ponton nem haladja meg az 50 kVA-t.

3.27 Hőszivattyú

A hőszivattyú a környezet energiájának hasznosítására szolgáló berendezés, mellyel lehetséges fűteni, hűteni, meleg vizet előállítani. A berendezés a működtetésére felhasznált energiát nem közvetlenül hővé alakítja, hanem a külső energia segítségével a hőt az alacsonyabb hőfokszintről egy magasabb hőfokszintre emeli, legtöbbször a föld, a levegő és a

víz által eltárolt energiát hasznosítva. Az ELMŰ-ÉMÁSZ „B-GEO” tarifával csak olyan berendezés helyezhető üzembe az EN14511 európai ajánlás szerint, amely -15 C külső hőmérséklet esetén is, a fűtendő épület teljes hő szükségletét teljes egészében ellátni képes központi egységgel rendelkezik (a központi egység állhat több berendezésből is, amennyiben ezek egymás mellé vannak építve a szükséges teljesítmény biztosítása céljából), továbbá teljesíti az egyetemes szolgáltató honlapján megadott hatékonysági minimum értékeket.

3.28 Írásos fogyasztói megkeresés

A felhasználónak a Szolgáltató- egyetemes szolgáltató- hivatalos kapcsolattartási címére, írásban, elektronikusan küldött, a szolgáltatást érintő bejelentése, kérdése, észrevétele, panasza, illetve az ügyfélszolgálati irodában igazoltan átvett írásos beadványa.

3.29 Kikapcsolás, szolgáltatás szüneteltetése fogalmi meghatározásai

3.29.1 Kikapcsolás

Kikapcsolás a rendszerhasználó érdekkörében felmerült okból történő leválasztását jelenti az elosztó hálózatról.

3.29.2 Szolgáltatás szüneteltetése

Szolgáltatás szüneteltetése az elosztói hálózat rendelkezésre állásának engedélyesek általi VET 36.§ (3)-(5) bekezdésében írtak szerinti szüneteltetését jelenti. Az elosztó hálózati engedélyesek az elosztó hálózat üzemét az átviteli rendszerirányító utasítása, illetve előzetes hozzájárulása alapján korlátozhatják, szüneteltethetik a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott eljárásrend alapján. A hálózati engedélyesek kötelesek a hozzáférés előre tervezhető karbantartási, felújítási munkálatok miatti szüneteltetésének kezdő időpontjáról és várható időtartamáról az érintett felhasználókat és engedélyeseket a külön jogszabályban meghatározott módon előzetesen, írásban értesíteni.

Továbbá jelenti a felhasználó felhasználási helyének felhasználó nemfizetéséből eredő szerződésszegése miatti leválasztását az elosztóhálózatról a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályának fenntartása mellett, amely visszakapcsolásig a szolgáltatás szüneteltetését eredményezi.

3.30 Közcélú hálózat

Közcélú hálózat az az átviteli vagy elosztóhálózat, amely a rendszerirányító javaslatára a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal az együttműködő villamosenergia-rendszer biztonságos és hatékony működéséhez szükségesnek minősít.

3.31 Közintézmény

Közintézmény a VET és a Vhr. alkalmazásában a közintézményi felhasználót jelenti:

a) a közoktatásról szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai óvoda vagy iskola, és az ezekhez tartozó kollégium, ha

aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos közoktatási megállapodással rendelkezik,

b) a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmény, rehabilitációs intézmény, lakóotthon, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, valamint a hajléktalan személyek nappali ellátását biztosító szociális intézmény, ha

ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,

c) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha

ca) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

cb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,

d) az egészségügyről szóló törvény szerinti fekvőbeteg-szakellátást biztosító egészségügyi intézmény, ha

da) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

db) egészségügyi közszolgáltatás biztosítására vonatkozó hatályos szerződéssel rendelkezik.

3.32 Közvetlen vezeték

Közvetlen vezeték a közcélúnak, magán-, illetve termelői vezetéknek nem minősülő, országhatárt nem keresztező vezeték, hálózati elem vagy átalakító- és kapcsolóberendezés, amely közcélú hálózatra csatlakozó erőművet köt össze vételezővel.

3.33 Közvilágítás

A külön jogszabályban meghatározott területnek a közlekedés-, köz-és vagyonbiztonság érdekében szükséges összefüggő, rendszeres, meghatározott időtartamú, villamos üzemű megvilágítása.

3.34 Magánvezeték

Magánvezeték a közcélúnak, termelői vezetéknek vagy közvetlen vezetéknek nem minősülő, a csatlakozási pont után elhelyezkedő hálózati elem, vezeték, vagy átalakító és kapcsoló berendezés, amely az átviteli vagy elosztó hálózathoz közvetlenül vagy közvetve kapcsolódó felhasználó vagy a vételező ellátására szolgál.

3.35 Mérlegkör

A kiegyenlítő energia igénybevételének okozathelyes megállapítására és elszámolására és a kapcsolódó feladatok végrehajtására a vonatkozó felelősségi viszonyok szabályozása érdekében létrehozott, egy vagy több tagból álló elszámolási szerveződés.

3.36 Mérlegkör felelős

Olyan engedélyes, nem engedélyköteles kiserőmű üzemeltetője vagy felhasználó, aki a Kereskedelmi Szabályzatban meghatározott mérlegköri feladatokat ellátja.

3.37 Mérlegkör tagsági szerződés

A termelő, a villamosenergia-kereskedő, az egyetemes szolgáltató, a felhasználó, az elosztó köteles mérlegkört alakítani, vagy az érintettek megállapodása esetén – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – bármely mérlegkörhöz csatlakozni. A mérlegkört az átviteli rendszerirányító irányába a mérlegkör felelős képviseli.

3.38 Okosmérő

Az okosmérő olyan fogyasztásmérő-berendezés, amely képes a villamosenergia-fogyasztás és a villamosenergia-hálózatba táplált villamos energia mennyiségét mérni, a mérési adatokat tárolni, valamint elektronikus távkommunikáció útján a mért adatokat továbbítani és távoli utasításokat fogadni tájékoztatás, vezérlés, figyelemmel kísérés és ellenőrzés céljából;

3.39 Szerződött teljesítmények

Szerződött teljesítmény az egyetemes szolgáltatói szerződésben rögzített hatásos (kW), teljesítmény értéke, illetve profilos vételezés esetén a fázisonkénti áramerősség (A) értéke.

3.39.1 Rendelkezésre álló teljesítmény

Rendelkezésre álló teljesítmény azt a látszólagos teljesítőképesség-értéket (kVA) jelenti, amelynek mértékéig a hálózati engedélyes a hálózati teljesítőképességet az adott csatlakozási pontra a hálózati csatlakozási szerződésben foglaltak szerint biztosítja.

3.39.2 Névleges csatlakozási teljesítmény

Névleges csatlakozási teljesítmény a hálózat használati szerződésben csatlakozási pontonként rögzített teljesítményértéket jelenti, amelyet a hálózati engedélyes által ellenőrzött túláramvédelmi készülék (amely a mérőberendezés része) névleges vagy beállított áramerőssége határoz meg. A névleges csatlakozási teljesítmény értéke nem haladhatja meg a rendelkezésre álló teljesítmény értékét.

3.39.3 Lekötött teljesítmény

Lekötött teljesítmény azt a hatásos teljesítményt jelenti kW-ban kifejezve, amely a hálózati engedélyes és a rendszerhasználó között, a létrejött hálózathasználati szerződésben az adott csatlakozási pontra vonatkozóan rögzítésre került.

3.40 Profil elszámolású felhasználó

Profil elszámolású felhasználó az a kiefeszültségen vételező felhasználó, aki nem rendelkezik terhelési görbe regisztrálására alkalmas távleívható fogyasztásmérő készülékkel.

3.40.1 MÉF - Mértékadó Éves Fogyasztás

Mértékadó Éves Fogyasztás a Profil Elszámolású Fogyasztó adott elszámolási időszak alatti fogyasztására vonatkozóan az időszak elején megállapított azon villamosenergia-mennyiséget (kWh) jelenti, mely alapadatként szolgál az időszak végén a mennyiségi eltérés elszámolására.

3.40.2 Mennyiségi eltérés

Mennyiségi eltérés az egy csatlakozási ponton az adott elszámolási időszakban a mért és a Mértékadó Éves Fogyasztás alapján figyelembe vett villamosenergia-mennyiség különbsége. A pozitív eltérés túlfogyasztást, a negatív eltérés alulfogyasztást jelent.

3.41 Rendszerhasználó

Rendszerhasználó bármely olyan természetes vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet, aki (amely) a közcélú hálózathoz villamos energia betáplálása, illetve abból villamos energia vételezése céljából közvetlenül vagy közvetve kapcsolódik, ideértve a töltőállomás-üzemeltető és a villamosenergia-tárolói engedélyes is. Vételezési vagy betáplálási csatlakozási pont hiányában a kereskedő nem minősül rendszerhasználónak.

3.42 Korlátozás

Korlátozás az elosztó hálózat rendelkezésre állásának engedélyesek általi korlátozását jelenti

- rendkívüli hálózati állapotok,
- közcélú hálózatok, az erőművi teljesítmények, illetőleg a határon keresztül szállított villamos energia hiánya,
- az összekapcsolt villamosenergia-rendszer, illetve a villamosenergia-rendszer üzemzavara,
- a feljogosított felhasználók ellátására kötött szerződések teljesítésének felfüggesztése esetén,
- az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
- a villamosművek üzemzavarai esetén,
- más módon el nem végezhető munkák és kapcsolások érdekében,
- szerződésszegő vételezés esetén az üzletszabályzatban meghatározott előzetes egyeztetést követően.

3.43 Teljes körű elszámolás

Teljes körű elszámolásnak minősül az az elszámolás, amikor az adott fogyasztási helyen az elköltöző /vételezéssel felhagyó/ felhasználó a vételezés megszűnéskori mérőállásnak megfelelő, összes elfogyasztott villamos energia díját / beleértve az esetlegesen késedelmesen fizetett díjak után járó kamatokat és egyéb felmerülő költségeket is/ maradéktalanul megfizeti.

3.44 Terhelési profil

Statisztikai elemzéssel készült fogyasztói villamosteljesítmény-igény görbe, amely a profil elszámolású fogyasztók napi mérési adatainak helyettesítésére szolgál az engedélyesek közötti elszámolásban.

3.45 Továbbadás

Továbbadás a felhasználó által megvásárolt villamos energia egy felhasználási helyen belül, mért magánvezetéken keresztül történő értékesítését vételezők részére. A felhasználó csak olyan magánvezetéken keresztül adhatja tovább a villamos energiát, amely létesítésére engedéllyel rendelkezik, vagy olyan magánvezetéken keresztül, amely egy épületen belül helyezkedik el.

A felhasználó a villamos energiát csak a VET 66. § és 66/A. §-ában írt szabályok szerint adhatja tovább vételező részére.

3.46 Vételező

Vételező a felhasználótól magánvezetéken továbbadás útján, vagy termelőtől közvetlen vezetéken vásárol villamos energiát kizárólag saját felhasználás céljára, és nem minősül felhasználónak.

3.47 Zónaidő

Zónaidő a villamos energia felhasználás elszámolása céljából meghatározott egy napon belüli időtartam.

3.48 Aggregálás

Aggregálás az elosztó, átviteli hálózatra vagy magánvezetésekre csatlakozó erőművek, felhasználói berendezések, villamosenergia-tárolók kombinálása, valamely villamosenergia-piacon értékesítés, vásárlás vagy aukció céljából.

3.48.1 Aggregátor

Az aggregátor az aggregálást végző piaci szereplő.

3.49 Energiaközösség

3.49.1 Aktív felhasználó

Aktív felhasználó olyan felhasználó, aki saját maga által termelt vagy tárolt villamos energiát a saját csatlakozási pontján felhasználja vagy tárolja, a közcélú hálózatba betáplálja, vagy fogyasztásának vagy betáplálásának rugalmasságát felajánlja, úgy, hogy az nem minősül önálló foglalkozása vagy elsődleges gazdasági tevékenysége céljából kifejtett tevékenységnek.

3.49.2 Együttesen tevékenykedő aktív felhasználók

Együttesen tevékenykedő aktív felhasználók olyan felhasználók, akik közös csatlakozási ponton keresztül csatlakoznak a közcélú hálózatra, és az általuk vagy az együttesen tevékenykedő csoport valamely aktív felhasználó tagja által termelt vagy tárolt villamos energiát a közös csatlakozási ponton felhasználják, a közcélú hálózatra betáplálják, vagy fogyasztásuk vagy betáplálásuk rugalmasságát felajánlják, úgy, hogy az nem minősül önálló foglalkozásuk vagy elsődleges gazdasági tevékenységük céljából kifejtett tevékenységnek.

3.49.3 Villamosenergia-megosztás

Villamosenergia-megosztás az aktív felhasználó vagy energiaközösség által termelt villamos energia közvetlenül más felhasználó vagy energiaközösség részére történő értékesítését vagy ellenérték nélküli átadását a közcélú hálózaton vagy magánvezetéken keresztül.

3.50 Online ügyfélszolgálat

Online ügyfélszolgálat a felhasználók számára az engedélyes által biztosított internetes ügyintézési lehetőség, amely előzetes regisztrációt követően vehet igénybe. Az online ügyfélszolgálaton intézhető ügyek részletes listája az engedélyes honlapján megtekinthető.

3.51 Üzletszabályzat

Üzletszabályzat alatt a jelen egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat értendő.

3.52 VET

VET a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényt jelenti.

3.53 Vhr.

Vhr. a 2007. évi LXXXVI. törvény (VET) egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendeletet jelenti.

3.54 ESZSZ

ESZSZ a VET végrehajtására kiadott 273/2007.(X.19.) számú Kormány rendelet (Vhr.) 1. számú mellékletét képező egyetemes Szolgáltatói Szabályzatot jelenti.

3.55 Vhsz.

Vhsz. a VET végrehajtására kiadott 273/2007. (X.19) számú Kormány rendelet (Vhr.) 2. számú mellékletét képező villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzatot jelenti.

4 Az egyetemes szolgáltató főbb cégjogi jellemzői

A társaság cégneve: **ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.**

Székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.

Cégbejegyzés helye: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

Cégbejegyzés időpontja: 2015. szeptember 17.

Cégjegyzék száma: 01-10-048576

Adószáma: 25366936-2-44

A társaság határozatlan időtartamra alakult. A társaság első üzleti éve 2015. augusztus 26-ával kezdődött és ugyanezen év december 31. napján végződött. Az ezt követő üzleti évek minden év január 1-jén kezdődnek és ugyanazon év december 31-én végződnek.

4.1 A Szolgáltató, mint egyetemes szolgáltató feladata

A Szolgáltató feladata a működési engedélyében meghatározott területén lévő egyetemes felhasználók részére a felhasználandó villamos energia szolgáltatásának biztosítása.

Ezen belül az egyetemes szolgáltatás keretébe tartozik:

- a külön jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján szolgáltatott villamos energia,
- a VET, Vhr. és egyéb kapcsolódó jogszabályokban meghatározott szolgáltatási színvonalú ügyfélkapcsolati szolgáltatás
- a védendő fogyasztóknak a VET, Vhr. és egyéb kapcsolódó jogszabályok alapján nyújtott szolgáltatások.

A Szolgáltató feladatait átlátható módon, befolyásmentesen és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően hajtja végre.

A Szolgáltató, mint egyetemes szolgáltató – a szolgáltatói engedélye alapján – egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználóknak nem értékesíthet villamos energiát.

4.2 A Szolgáltató működési területe

A Szolgáltató működési területe a működési engedélyében meghatározott terület. A működési terület részletes bemutatását az F2. sz. függelék tartalmazza.

5 Személyes adatkezelés

A Szolgáltató, mint adatkezelő az egyetemes szolgáltatás keretében a felhasználók, a fizetők, egyéb érintettek személyes adatait a rá irányadó adatvédelmi jogszabályi előírások, különösen az adatvédelmi törvény, az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) és a VET rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Szolgáltató az érintetteket a villamos energia vásárlási szerződés részét is képező adatkezelési tájékoztatójában tájékoztatja az 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 F10. sz. Függelékében, a mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztató elérhető a Szolgáltató honlapján: <https://elmuemasz.hu/#!/tarsasagunk/szabalyozasi-informaciok/adatvedelmi-tajekoztato>.

A Szolgáltató a VET 159. § (5) bekezdés 4. pontja alapján felhasználói elégedettségi felmérését végez. A Szolgáltató a felhasználói elégedettségi felmérés megvalósítása érdekében a felhasználó személyes adatait (név, elérhetőség) hozzájáruló nyilatkozat alapján kezeli, és átadja a Hivatal, illetve az adatkezelő részére, akik ezen adatokat átveszik és kezelik, abból a célból, hogy a felhasználót megkereshessék, és válaszait a felméréssel kapcsolatos kutatásra felhasználják. A Szolgáltató – a visszavonásig adott hozzájárulás kivételével – a felmérés végeztével törli a felhasználó e célból tárolt személyes adatait.

6 Ügyfélszolgálat

6.1 Az ügyfélszolgálat feladata

A felhasználókkal, valamint a felhasználói érdekeket képviselőkkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, a felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint a felhasználók tájékoztatása céljából székhelyén, vagy üzletszabályzatban meghatározott egyéb helyen a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény előírásai értelmében az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. elektronikus ügyintézésre kötelezett gazdálkodó szervezet, ezért Hivatali Kapuján keresztül olyan ügyintézési felületet biztosít ügyfelei számára, amely alkalmas az elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatára. A kapcsolattartás személyes, telefonos, és írásos és elektronikus formában történhet.

Azokban a megyei jogú városokban és a fővárosban, ahol a Szolgáltató által ellátott egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak nincs nyilvántartott felhasználási helye, a szolgáltató nem köteles ügyfélszolgálati irodát fenntartani.

6.2 Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák állnak rendelkezésre. A Szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálatot tart a

telefonos ügyintézésre, és az írásbeli kapcsolattartás is (írásban, elektronikusan) központilag történik. Az egyes ügyfélszolgálatok elérhetőségét az F1. számú Függelék tartalmazza.

A Szolgáltató és az Elosztó jogosult közös ügyfélszolgálati irodát működtetni. A közös iroda a felek megállapodása alapján egy közös helyiségben is működtethető. A közös helyiségben működtetés esetén, az ügyfelek számára az egyes jogviszonyokkal összefüggő önálló ügyintézés lehetőségét biztosítani kell. Az önálló ügyintézés azt jelenti, hogy biztosítani kell minden felhasználónak bármilyen – a további 6.3.2. pontban meghatározott – ügynél az önálló engedélyesenkénti ügyintézését a közösen működtetett ügyfélszolgálati irodákon.

6.2.1 Telefonos Ügyfélszolgálati központ

A telefonos ügyfélszolgálati központ hatáskörébe tartozik a telefonos ügyintézés. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségét a Szolgáltató teljes működési területén az F1. sz. függelékben található telefonszámokon biztosítja. A mérőállás-bejelentés és a fogyasztási helyen tevékenységet végző személyek (pl. mérőellenőrök) azonosítására az Egyetemes Szolgáltató területén lévő elosztói engedélyesek díjmentesen hívható zöld számot biztosítanak (lásd F1. sz. függelék). A telefonos ügyfélszolgálat a hét minden napján egész nap fogadja az ügyfelek hívásait. Telefonos ügyfélszolgálatot bármely ügyfél a szolgáltatással, illetve a szerződéssel kapcsolatos kérdéssel megkeresheti.

A telefonos ügyfélszolgálaton minden beszélgetésről hangfelvétel készül, melyet a Szolgáltató a jogszabályban meghatározottak alapján 5 évig megőrizz. A kizárólag általános tájékoztatásról (pl. ügyfélszolgálati irodák elérhetősége, nyitva tartása, postacímről adott tájékoztatás) szóló beszélgetéseken kívül minden beszélgetés dokumentálásra kerül (számlázási rendszerben, hibacím kezelő szoftverben stb.).

6.2.1.1 Hibabejelentés

A hibabejelentést, az elosztói engedélyesek Telefonos ügyfélszolgálati irodája a hét minden napján, egész nap fogadja. Az ügyfélszolgálat a rendelkezésére álló információk alapján tájékoztatást ad a hibaelhárítás várható idejéről.

6.2.1.2 Számlázással kapcsolatos ügyek intézése

A telefonos ügyfélszolgálat a számlázással kapcsolatos megkereséseket csütörtök kivételével munkanapokon 8-16 óráig, csütörtökön 8-20 óráig fogadja.

Az engedélyes beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén egyedi azonosító számsorral biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Az engedélyes az egyedi azonosító számsort a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a felhasználóval.

Amennyiben a felhasználói beadványban foglaltaknak a szolgáltató nyomban eleget tesz, és a felhasználó elfogadja a rögzített telefonbeszélgetés során adott választ, úgy a szolgáltató eltekinthet az írásban történő válaszadástól. Eltekinthet továbbá az írásbeli válaszadástól olyan az ügyintézés során azonnal el nem intézhető megkeresés esetén, amely nem minősül panasznak vagy reklamációnak, de nem is szükséges hozzá az írásban történő válaszadás (pl.: nem számlázásra vagy elszámolásra vonatkozik) és amelyeknél a rögzített vonalon történő telefonos válaszadáshoz a felhasználó kifejezetten hozzájárul, illetve a felhasználó, a bejelentésére adott választ elfogadja – a felhasználó érdekében az ügyintézését felgyorsítandó.

Amennyiben a felhasználó igényli, elektronikus úton a beszélgetés hívásazonosítója megküldésre kerül részére, illetve később a hívásazonosító vagy a hívás időpontjának megküldésével írásban is kérhet tájékoztatást a korábban az Engedélyes részéről telefonon adott válaszról.

Az érdemi igényt vagy bejelentést nem tartalmazó hívás kezelését az engedélyes mellőzheti.

6.2.2 Személyes ügyfélszolgálatok

A Szolgáltató a személyes ügyintézés céljából állandó ügyfélszolgálati irodákat és fiók-ügyfélszolgálati irodákat működtet, melyek elérhetőségét az F1. sz. függelék tartalmazza. Az állandó ügyfélszolgálati irodák, és ügyfélszolgálati fiókirodák, csak személyes ügyélforgalmat bonyolítanak, telefonos megkeresések és írásban érkezett bejelentések ügyeit nem intézik. Az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében átveszik. A beadványokat az írásos ügyfélszolgálat dolgozza fel. A személyes ügyintézés során az azonnal el nem intézhető, de írásban történő válaszadást nem igénylő megkeresés esetén (pl.: nem vonatkozik számlázásra vagy elszámolásra), amennyiben a rögzített vonalon történő telefonos válaszadáshoz a felhasználó a telefonbeszélgetés során kifejezetten hozzájárul, illetve a telefonon adott választ a felhasználó elfogadja, továbbá nem minősül panasznak vagy reklamációnak úgy a Szolgáltató- a felhasználó hozzájárulásával - eltekinthet az írásbeli válaszadástól. Amennyiben a felhasználó igényli, elektronikus úton a beszélgetés hívásazonosítója megküldésre kerül részére, illetve később a hívásazonosító vagy a hívás időpontjának megküldésével írásban is kérhet tájékoztatást a korábban az Engedélyes részéről telefonon adott válaszról.

Az ügyfélszolgálati irodák tájékoztatást és tanácsadást nyújtanak az energiafogyasztók és a piaci szereplők részére, az energiahatékonysági és energia-megtakarítási módszerekről.

Az állandó ügyfélszolgálati iroda a hét minden munkanapján legalább napi 6 órás, és – 5 munkanapos hetet alapul véve – legalább heti 36 órás nyitva tartással üzemel. A hét legalább egy munkanapján legalább 20 óráig tart nyitva.

A számlázási rendszer karbantartása érdekében és az irodák telephelyének változása kapcsán a Szolgáltató jogosult az ügyfélszolgálati irodák nyitva tartásától eltérni. E nyitvatartási időtől való eltérést, vagy az ügyfélszolgálati irodák időleges bezárását, a bezárást megelőzően köteles a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal felé bejelenteni.

Az állandó ügyfélszolgálati irodán kötelező az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása, bankkártyás fizetési lehetőség biztosítása, valamint számlabefizetési megbízás rendelkezésre tartása.

Az ügyfélszolgálati fiókiroda legalább heti két munkanapon, összesen legalább heti 8 órás nyitva tartással üzemel, a hét legalább egy napján 18 óráig történő nyitva tartással. Az ügyfélszolgálati fiókiroda köteles a helyben rendelkezésre álló információk alapján az üzletszabályzatban meghatározott ügýtípusokba tartozó ügyeket helyben elintézni, az e körbe nem tartozó ügy nyilvántartásba vételéről igazolást kiállítani, bankkártyás fizetési lehetőséget biztosítani, számlabefizetési megbízást rendelkezésre tartani.

Amennyiben a fogyasztó ügyintézés céljából a 6.2.1. (telefonos ügyfélszolgálat) és 6.2.2. (személyes ügyfélszolgálat) pontban meghatározott csatornákat keresi meg ügyintézés céljából, kérheti, hogy a Szolgáltató az érdemi választ elektronikus csatornán adja meg. Ez esetben nyilatkoznia kell ezen igényéről és a válaszadásra szolgáló e-mail címéről is.

Az ügyfélszolgálati fiókiroda elektronikus ügyfélhívó alkalmazására nem köteles.

Az ügyfélszolgálati iroda csak bankkártyás pénztárat működtet.

Hibabejelentést a személyes ügyfélszolgálati egységekben a nyitva tartási időben lehet tenni.

Az ügyfélforgalmi adatokat a Szolgáltató köteles rögzíteni.

6.2.3 Írásos megkeresések kezelése

A Szolgáltató az írásban és elektronikus formában érkezett megkeresésekre elsősorban levélben vagy elektronikus csatornán válaszol. A felhasználó jogosult megkeresésében meghatározni, hogy milyen csatornán kér visszajelzést.

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény végrehajtására kiadott 273/2007. (X.19.) kormányrendelet 28. §. (6) bekezdésének utolsó mondata értelmében: a korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, érdemi igényt vagy bejelentést nem tartalmazó, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását az engedélyes mellőzheti. A Szolgáltató külön jogszabályban meghatározott időponttól indított ügyekben biztosítja a hivatali kapun keresztül történő ügyintézését. A 2015. évi CCXXII. törvény által erre kötelezett szervezetek ettől az időponttól ezen keresztül megküldhetik megkereséseiket a Szolgáltatóhoz, illetve a Szolgáltató is ezen keresztül adja meg választát, amennyiben ide érkezik a megkeresés.

Az alábbi esetekben az egyetemes szolgáltató a felhasználót a következő számlában tájékoztatja az igényelt módosításról:

- mérőállás bejelentés,
- szerződő fél nevének javítása, pontosítása,
- fogyasztási hely címének javítása, pontosítása,
- fizető adatainak javítása, pontosítása,
- részfogyasztás módosítása,
- közös képviselő, kapcsolattartó változásának átvezetése.

6.3 Az ügyfélszolgálat feladatai, az ügyintézés feltételei

6.3.1 Ügyfélszolgálati fiókirodák feladatai

A Szolgáltató által a felhasználók részére működtetett ügyfélszolgálati fiókiroda köteles a fogyasztók beadványait igazoltan átvenni, a helyben rendelkezésre álló információk alapján az alábbi ügyeket lehet helyben elintézni:

- Mérőállás bejelentés fogadása és számlabefizetés esetén annak rögzítése
- Részfogyasztás módosítása
- Fizetőcím változtatás
- Igazolás kiadása folyószámla egyenlegről
- Postai számlabefizetés megbízás (fehér csekk) kiadása
- Tájékoztatás folyószámla egyenlegről
- Tartozás rendezését (díjhátralék és egyéb járulékos költségek igazolt befizetését) követő visszakapcsolás megrendelés
- Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tájékoztatás

Az ügyfélszolgálati irodákon történő ügyintézéshez előzetes bejelentkezés lehetséges az Interneten valamint telefonos ügyfélszolgálatunkon.

Az ügyintézésre vonatkozó határidőket az üzletszabályzat M3. sz. melléklete tartalmazza.

6.3.2 Személyes ügyfélszolgálati irodán, telefonon és írásban intézhető ügyek

Az ügyfélszolgálat valamennyi elérési útján (személyes, írásos, telefonos, elektronikus) valamennyi ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinak feladatain túl az alábbi feladatokat látja el:

- Általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendről, feltételekről
- Felhasználói igények kielégítésével kapcsolatos feladatok (új- és többletteljesítmény igények kezelése)
- Szerződéssel kapcsolatos feladatok (szerződéskötés, -módosítás, fogyasztó változás vagy fogyasztási hely megszűnés miatti szerződésfelmondás)
- Árkalkalmazási tanácsadás
- Fogyasztói szolgálati tevékenységek megrendelésének fogadása (M2. sz. melléklet)
- Számlakiegyenlítésrel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, bankkártyával történő fizetés lehetősége, hátralékkezelés, hátralékkezelés egyeztetése a felhasználókkal)
- Bejelentések, észrevételek, fogadása, kivizsgálása, megválaszolása

- Panaszok fogadása
- Energiatakarékossággal kapcsolatos tanácsadás,

Az irodák elérhetőségeit az üzletszabályzat F1 sz. függeléke tartalmazza.

6.3.3 Az ügyintézés feltételei

Az adatkezelési tevékenységeket érintő ügytípusok esetében az ügyintézés feltétele az ügyfél azonosítása.

Az ügyfél azonosításához szükséges dokumentumok, adatok

a) Személyes ügyintézés esetén:

magánszemély esetén személyazonosságot igazoló okmány (pl.: személyi igazolvány, vezetői engedély vagy útlevél és lakcímkártya)

nem magánszemély esetén az ügyfelet azonosító adatok (pl.: cégjegyzékszám, adószám), az ügyfél képviselőjére való jogosultságot igazoló iratok (pl.: 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy a www.e-cegjegyzek.hu oldalról nyomtatott kivonat és aláírási címpéldány), valamint az eljáró személy személyazonosságát igazoló irat (pl.: személyi igazolvány)

b) Telefonos ügyintézés esetén:

ha az ügyfél kezdeményezi a hívást minimálisan a felhasználási hely azonosító vagy Vevő (Fizető) azonosító száma,

ha a Szolgáltató kezdeményezi a hívást az ügyfél illetve a meghatalmazott beazonosítása a szerződésben megadott három személyes adattal (pl.: születési hely, születési idő, anyja neve)

c) Írásos ügyintézés esetén:

minimálisan a villamosenergia-számlán feltüntetett felhasználási hely azonosító, vagy Vevő (Fizető) azonosító száma.

Amennyiben a szerződéssel rendelkező felhasználó vagy a leendő szerződéses felhasználó helyett más kíván eljárni, az ügyintézéshez írásbeli meghatalmazás szükséges. A meghatalmazást magyar nyelven és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:15. §-ban előírt formában és tartalmi elemekkel szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, melyet a jogszabály előír.

Pénztári befizetést a felhasználó helyett, a saját nevében és bankkártyájával az is teljesíthet, akinek a befizetéshez jogos érdeke fűződik.

7 Védendő fogyasztók

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult, védendő fogyasztók a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként vagy a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti eszközkezelővel bérleti jogviszonyban álló fogyasztóként részesülhetnek az egyetemes szolgáltató és az elosztó hálózati engedélyesek által nyújtott külön jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben.

7.1 Védendő fogyasztók nyilvántartásba vétele

A nyilvántartásba történő felvételt a fogyasztónak kell kérnie.

A nyilvántartásba történő felvételt és a nyilvántartásba történő felvételhez szükséges teendőket az elosztó hálózati engedélyes üzletszabályzata tartalmazza. A nyilvántartásba történő felvételről a hálózati engedélyes a felhasználót valamint a Szolgáltatót 8 napon belül értesíti. Az értesítés elmaradásának hiányából az egyetemes szolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli. Az elosztó hálózati engedélyes által küldött értesítés mintája F6 sz. függelékben található, mely tartalmazza az átadott adatok körét és az azonosításra alkalmas adatokat.

A nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor a fogyatékkal élő fogyasztó írásban nyilatkozik az F14. sz. függelékben található adatlap kitöltésével, hogy a különleges bánásmódok közül, illetve az egyetemes szolgáltató által nyújtott egyéb szolgáltatások közül melyekre tart igényt.

Az elosztó hálózati engedélyes a kedvezmények biztosítása érdekében a védendő fogyasztókról nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy a fogyasztó a kedvezmények melyik körére jogosult.

A nyilvántartásba vett védendő fogyasztók adatait az információs jogról és az információs rendelkezési szabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvényben meghatározottak betartásával és a jelen Üzletszabályzat 5. fejezetében leírtak szerint köteles az elosztói engedélyes kezelni. Ezen fogyasztók adatairól az elosztói engedélyes nyilvántartást vezet, melyen nyilvántartásban feltüntetett személyes adatok kezelésénél is a fent meghatározottak szerint köteles eljárni és az adatbiztonságra vonatkozó szabályokat betartani.

7.2 A szociálisan rászoruló fogyasztót megillető kedvezmények és alkalmazási feltételei

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illetik meg:

- a) részletfizetéshez, fizetési haladékhoz,
- b) előre fizető mérőhöz

való jog.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védelemmel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 5 napon belül kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólításban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. A Szolgáltató a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott villamos energia ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti. Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a fogyasztót.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a Szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terheli.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásból számított:

- a) egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

A részletfizetés, illetve a fizetési kedvezmény biztosítása mellett az egyetemes szolgáltatónak fel kell ajánlania az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségét. Amennyiben a fogyasztó részletfizetési kedvezményben, vagy fizetési haladékban részesült és az általa elfogadott megállapodás feltételeit nem teljesíti, az egyetemes szolgáltató a további fogyasztást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. A részletfizetési megállapodás mintáját az F12. sz. függelék tartalmazza.

Az előre fizető mérő felszerelésének és a fogyasztásmérő bekötéséhez szükséges mérőhely átalakításának költsége az elosztói engedélyest terheli. Az előre fizető mérő feltöltési rendszerének üzemeltetéséhez és a feltöltés biztosításához kapcsolódó költségek a Szolgáltatót terhelik.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a nyilvántartásba vételt követően kereskedőt vált, a korábbi villamosenergia-értékesítési szerződés megszűnésekor a korábbi kereskedő köteles igazolást adni arról, hogy a fogyasztó a megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben és megállapodásait teljesítette-e.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményre vagy fizetési haladékra vonatkozó kérelmét a villamosenergia-kereskedő elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék feltételeit nem teljesíti, a

villamosenergia-kereskedő kezdeményezésére az elosztó az előre fizető mérő felszereléséről a szociálisan rászoruló fogyasztót értesíti.

A Szolgáltató – az elosztói engedéllyel együttműködve – gondoskodik az előre fizető mérők működtetésének (feltöltésének) az ügyfélszolgálatain és elektronikus úton történő biztosításáról. Az elszámolásra és a feltöltő kódra vonatkozó szabályokat a jelen üzletszabályzat. 13.5.3. fejezete szabályozza.

Az elosztói engedélyes az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót írásban tájékoztatja az előre fizető mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, illetve az erre vonatkozó szerződési feltételekről.

A felszerelt előre fizető mérő feltöltése a szociálisan rászoruló fogyasztó feladata. A feltöltést a felhasználási hely megjelölése mellett a szociálisan rászoruló fogyasztó javára más is teljesítheti. A feltöltés elmaradásának, vagy a feltöltött összeg elfogyásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül az elosztói engedélyes általi kikapcsolásnak.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, vagy halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a Szolgáltató előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizető mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból a VET rendelkezései alapján kikapcsolható.

Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a Szolgáltató és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásból számított

- a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,
- b) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap,
- c) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.

Amennyiben a lakossági fogyasztó a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a díjtartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg - a nyilvántartásba történő felvételének esetére - kérheti az előre fizető mérő felszerelését.

A részletfizetési megállapodás megkötésekor rögzítésre kerül, hogy ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a teljesítéssel késedelembe esik, az előre fizető mérő feltöltésekor

- a) 75 000 forintnál kisebb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 25%-át, vagy

b) 75 000 forint vagy annál nagyobb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 50%-át

a kereskedő a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előre fizető mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a VET-ben, valamint a rendeletben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

A fenti összegek az egyéb beérkezett befizetésekből (pl. támogatások) is levonásra kerülnek.

A részletfizetési megállapodást a Szolgáltató megbízásából és nevében, az ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Kft. köti meg a fogyasztókkal.

7.3 Fogyatékkal élő fogyasztót megillető kedvezmények

Az elosztó hálózati engedélyes értesítése alapján a fogyatékkal élő fogyasztót a külön írásban benyújtott igénye alapján az egyetemes szolgáltató különleges bánásmódban részesítheti.

A lakossági fogyasztó a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel iránti igény bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy az alábbi szolgáltatások közül melyekre tart igényt.

- készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen (a Szolgáltató biztosítja)
- a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás) (a Szolgáltató biztosítja)
- havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen (Elosztói engedélyes biztosítja)
- az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás, (Elosztói engedélyes biztosítja)
- az elosztói üzletszabályzatban meghatározott, a fogyatékkal élők villamosenergia-ellátásban való részvételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás (Elosztói engedélyes biztosítja)

Az igényelt szolgáltatást a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani.

Nem vehető nyilvántartásba az, aki felhívás ellenére sem nyilatkozik az igénybe venni kívánt különleges bánásmód szerinti szolgáltatásról.

A fogyatékkal élő fogyasztó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítani kell a fogyasztó számára. A módosítást a nyilvántartásban fel kell tüntetni. A fogyasztó olyan módosítási igényét, melyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az engedélyes nem köteles teljesíteni.

A fogyasztó köteles a fogyatékkal élőkre vonatkozó különleges bánásmódra jogosultságot adó körülmény megszűnését 15 napon belül írásban bejelenteni az elosztói engedélyesnél.

A fogyasztókkal élő fogyasztó a védelemmel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. A jogszabályban meghatározott további kedvezményeket az elosztói üzletszabályzat tartalmazza.

8 Igénybejelentés, tájékoztatás

8.1 Igénybejelentés a felhasználó részéről

A fogyasztó, amennyiben egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni legalább egy olyan egyetemes szolgáltatónál köteles a szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott, és honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzétett formanyomtatványon fogyasztói igénybejelentést tenni, amelynek a működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területe az ellátni kívánt felhasználási helyet tartalmazza.

A fogyasztói igénybejelentés intézése során a Szolgáltató és a felhasználási helyen adott területre működési engedéllyel rendelkező hálózati engedélyes köteles együttműködni.

Az igénybejelentésben a fogyasztónak nyilatkoznia kell arról, hogy a hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződése vonatkozásában megbízza-e a Szolgáltatót, hogy azt megbízottként kezelje vagy önállóan a saját nevében jár el a területileg illetékes elosztói engedélyesnél.

A felhasználó az igénybejelentést formanyomtatványon is megteheti. Ennek érdekében – a Szolgáltató – az igénybejelentésre ügyfélszolgálatán formanyomtatványt tesz hozzáférhetővé, továbbá a honlapján elektronikusan letölthető formátumban elérhető.

8.1.1 Az igénybejelentés tartalma amennyiben felhasználó a hálózat használati és hálózat csatlakozási szerződés megkötésével megbízza a Szolgáltatót:

- a) az igénylő, vagy a közös képviselő adatai lakossági felhasználó esetén: neve, születési neve, lakcíme, születésének helye és ideje, anyja neve felhasználó hozzájárulása esetén: telefonszám, email cím, értesítési címe
- b) az igénylő adatai nem lakossági fogyasztó esetén: elnevezése, cégjegyzékszám, adószám, székhely címe, nyilatkozat az egyetemes szolgáltatásra való jogosultságról, felhasználó hozzájárulása esetén: telefonszám, email cím, értesítési címe, statisztikai azonosító szám, kapcsolattartó személy, kapcsolattartó e-mail címe,
- c) Közszolgáltatás-kötelezettség keretében villamosenergia-védelezesre jogosult szervezetek a mindenkor hatályos VET és a végrehajtásáról kiadott kormányrendeletekben meghatározott jogosultságot igazoló dokumentumai,
- d) fizető adatai: lakossági felhasználó esetén: neve, születési neve, lakcíme, anyja neve, születési helye, születési ideje nem lakossági felhasználó esetén: elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (a fizető hozzájárulása esetén a következők is: telefonszám, e-mail cím,)
- e) az igénybejelentés jogcíme
- f) igénybejelentés célja (új igény vagy módosítás),
- g) választott tarifa,

- h) fizetési mód, amely lehet átutalás, csoportos beszedési megbízás, postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk)
- i) elszámolás módja (éves elszámolás/havi részszámlázás, felhasználó általi havi mérőállás diktálás, havi elszámolás)
- j) nyilatkozat arról, hogy a hálózat csatlakozási és hálózat használati szerződés vonatkozásában felhasználó megbízza-e az egyetemes szolgáltatót, hogy megbízottként kezelje azt,
- k) a szolgáltatás kezdetének kért időpontja / bekapcsolás kért időpontja,
- l) a felhasználási hely egyedi azonosító adatai,
- m) csatlakozási objektum, felhasználási hely pontos címe, helyrajzi száma,
- n) a csatlakozási pont (ok)on igényelt teljesítmény, (jelenleg rendelkezésre álló+ új igény)

Mellékelendő dokumentumok:

- helyszínrajz (új csatlakozás létesítése vagy csatlakozás áthelyezése esetén), bejelölve a kért csatlakozás pontos helyét (méretek megadásával)
- A szerződéskötés jogcímének igazolása:
 - Tulajdonos jogcím esetén: 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, melyre a tulajdonjogot már bejegyezték, vagy széljegyre került,
 - Elhunyt ügyfél esetén: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadás előtti szerződéskötés esetén Örökös nyilatkozat is szükséges,
 - Bérlet jogcím esetén: 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, melyre a tulajdonjogot már bejegyezték, vagy széljegyre került, bérleti szerződés
 - Hozzájáruló nyilatkozat szerződéskötéshez: több tulajdonos, illetve hasznélvező esetén (bérlet jogviszony esetén, amennyiben a bérleti szerződés nem rendelkezik a szolgáltatókkal történő szerződéskötésről),
 - Albetétesítésre váró új építésű társasházi ingatlan esetén elegendő az a tulajdoni lap, amelyen széljegyen szerepelnek a tulajdonosok,
- Mindkét fél által aláírt *Átadás-átvételi jegyzőkönyv* a fogyasztásmérő gyári számával, az átadás-átvétel dátumával és mérőállással, az átadó és az átvevő adataival és hiteles aláírásával.
- Személyes ügyintézés esetén a személyigazolvány és a lakcímkártya bemutatása szükséges.

8.1.2 Az igénybejelentés tartalma háztartási méretű kiserőművek esetén amennyiben felhasználó a hálózat használati és hálózat csatlakozási szerződés megkötésével megbízza a Szolgáltatót:

Háztartási méretű kiserőmű létesítésekor a fentiekén túlmenően az alábbi adatok megadása szükséges:

- a) csatlakozási dokumentáció kitöltött előlapja,
- b) telepített rendszer és a csatlakozási mód leírása,
- c) a meglévő elszámolási mérőrendszer leírása, meglévő mérőhely kialakítása,
- d) védelmi beállítási értékek táblázata,

- e) térképszelvényen jelölt telepítési hely, elhelyezési rajz,
- f) tulajdoni lap, tulajdonosi hozzájárulás (amennyiben a beruházó nem azonos a tulajdonossal),
- g) egyvonalas villamos séma a tulajdoni határ és tulajdonosok megjelölésével,
- h) Termelői nyilatkozat.

8.1.3 Igénybejelentés vételező esetében

A magánvezetéken háztartási célra villamos energiát kizárólag az vételezhet, aki a magánvezeték tulajdonosával munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban áll.

A magánvezeték engedélyese a magánvezetékéről ellátott vételezőkkel és felhasználókkal köteles a magánvezeték használatára vonatkozó jogokat és kötelezettségeket tartalmazó szerződést kötni, melyet az igénybejelentéshez mellékelni szükséges. A magánvezeték kapcsán szükséges szerződések megkötése és a magánvezeték használat vonatkozásában keletkező hálózathasználati díjak elszámolása vonatkozásában a Szolgáltató megbízásos jogviszonyt nem teljesít.

8.2 Tájékoztatás a Szolgáltató részéről

Az igénylő és/vagy fogyasztó által benyújtott igénybejelentés kézhezvétele után a Szolgáltató a saját, illetve hálózati engedélyes üzletszabályzatában meghatározottak szerint köteles a fogyasztót az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről tájékoztatni és ennek részeként az egyetemes szolgáltatásra ajánlatot tenni.

8.2.1 A tájékoztatásban szereplő adatok

Az igénybejelentés kézhezvétele után a Szolgáltató az üzletszabályzatában, illetve és - amennyiben a fogyasztó a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megbízottként történő kezelését kéri - az elosztói engedélyes üzletszabályzatában meghatározottak szerint köteles a fogyasztót az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről tájékoztatni, és ennek részeként az egyetemes szolgáltatásra ajánlatot tenni.

Az elosztó hálózati engedélyes az üzletszabályzatában meghatározott adattartalommal készíti el a tájékoztatást, amely a fogyasztó/igénylő részére megküldésre kerül.

Abban az esetben, ha az igénybejelentés hiányos vagy ajánlat elkészítésére nem alkalmas, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles a fogyasztót a hiánypótlására felhívni a hiányok pontos feltüntetésével. Ebben az esetben az ajánlattételre rendelkezésre álló határidőt a hiánypótlás teljesítésétől kell számítani.

Amennyiben a fogyasztó az igénybejelentésben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megbízottként történő kezelését nem kéri a tájékoztatásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a tájékoztató egyedi azonosító számát

- b) a Szolgáltató neve, székhelye, honlapjának címe, ügyfélszolgálatának címe és nyitvatartási ideje, a Szolgáltató üzletszabályzatának internetes elérési útvonalát,
- c) azt az időpontot, amelytől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdhető;
- d) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások árát;
- e) a Szolgáltatónak a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát;
- f) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljes körű ajánlatot, valamint a villamosenergia-vásárlási szerződés tervezet Szolgáltató által aláírt példányait.

Amennyiben a fogyasztó az igénybejelentésben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megbízottként történő kezelését kéri, a szolgáltató az elosztói engedélyestől beérkezett tájékoztatót 8 napon belül továbbítja a felhasználó felé. A megbízással a felhasználó hozzájárul a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatainak az elosztó részére történő átadásához.

Ez esetben a tájékoztatóban a fenti felsorolásban foglaltakon kívül az alábbi adatok szerepelnek:

- a) a tájékoztató egyedi azonosító számát;
- b) az elosztó nevét, székhelyét, honlapjának címét, ügyfélszolgálatának címét és nyitvatartási idejét, valamint az elosztói szabályzat és az üzletszabályzata internetes elérési útvonalát;
- c) a kiindulási pont és a csatlakozási pont megjelölését, amelyen a hálózati engedélyes a rendelkezésre álló teljesítményt a közcélú hálózathoz történő vételezés és abba való betáplálás céljából biztosítja
- d) új csatlakozási pont esetében az igénybejelentésre biztosított rendelkezésre álló teljesítményt;
- e) meglévő csatlakozási pont esetén a már rendelkezésre álló teljesítményt, és az igénybejelentésre biztosított többleteljesítményt annak feltüntetésével, hogy a teljesítmény betáplálásra vagy vételezésre vonatkozik;
- f) a hálózatra csatlakozás és bekapcsolás műszaki feltételeit, elkülönítve a csatlakozó berendezés létesítésére vonatkozó adatokat a közcélú hálózat egyéb érintett részeinek adataitól;
- g) csatlakozási díjak elemeit, az egyes díjelemeknek megfelelően fizetendő összegeket és ezek számítási módját, a pénzügyi teljesítés módját és határidejét;
- h) a mérőhely kialakítására, annak ajánlott módjára és a fogyasztásmérő berendezés elhelyezésére vonatkozó követelményeket;
- i) a Vhr. 2 sz. mellékletének 2.11. pont szerint a hálózati engedélyes feladatainak ellátásához szükséges és benyújtandó dokumentumok felsorolását;
- j) az alkalmazandó érintésvédelmi módot és az érintésvédelmi kioldó paramétereket;
- k) más rendszerhasználó villamosenergia-felhasználását vagy betáplálását esetlegesen befolyásoló hálózati zavarokat okozó felhasználói berendezés

alkalmazása esetén a hálózati zavarok korlátozására vagy megelőzésére vonatkozó előírásokat, ajánlásokat;

- l) a hálózati csatlakozáshoz és a hálózathasználathoz szükséges engedélyek felsorolását;
- m) a közcélú hálózat rendelkezésre állásának tervezett időpontját, amely nem lehet későbbi az elosztói csatlakozási szerződés hatálybalépésétől, amennyiben csatlakozási díjfizetési kötelezettség merül fel, és ez utóbbi későbbi időpontra esik, akkor a csatlakozási díj befizetésétől számított 60. napnál, kivéve, ha az igénybejelentő későbbi időponttal kéri. A határidőbe nem számít bele

ma) más szerv nyilatkozatának beszerzéséhez vagy eljárása lefolytatásához szükséges időtartam azzal, hogy a hálózati engedélyes a nyilatkozat beszerzését, illetve az eljárás lefolytatását 10 napon belül köteles kezdeményezni, továbbá a megkeresett szerv a megkeresés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a nyilatkozatot kiadni, illetve az eljárást lefolytatni, és annak eredményéről a hálózati engedélyest tájékoztatni,

mb) az az időtartam, amely alatt jogszabály nem teszi lehetővé a munkavégzést;

- n) a hálózatra történő bekapcsolás tervezett időpontját, amely hálózati beavatkozást igénylő esetben nem lehet későbbi a közcélú hálózat rendelkezésre állásának napjától számított 15. napnál, egyéb esetekben az elosztói csatlakozási szerződés hatálybalépésétől, amennyiben csatlakozási díjfizetési kötelezettség merül fel, és ez utóbbi későbbi időpontra esik, akkor a csatlakozási díj befizetésétől számított 15. napnál, kivéve, ha az igénybejelentő későbbi időponttal kéri;
- o) a rendszerhasználati díjszabást és megfizetésének módját;
- p) a hálózati engedélyesnek a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát;
- q) a hálózati csatlakozásra vonatkozó ajánlatot vagy a hálózati csatlakozási szerződéstervezet hálózati engedélyes által aláírt példányait, valamint a hálózathasználatra vonatkozó ajánlatot;
- r) tájékoztatást arról, hogy a csatlakozási pontra a hálózathasználati szerződés megkötése kapcsán az elosztói szabályzat szerint szükség van-e üzemviteli megállapodás megkötésére.

8.2.2 A fogyasztó nyilatkozata a feltételek elfogadásáról

Az igénylő a tájékoztatás szerinti ajánlati kötöttség időtartamán belül írásban közölheti a szolgáltatóval módosítási igényeit, illetve nyilatkozhat a tájékoztatóban közöltek elfogadásáról, illetve a tájékoztatóban foglalt feltételek teljesítéséről, ill. nyilatkozhat az elosztó hálózati engedélyes által intézendő beruházási munkák megrendeléséről.

Az igénybejelentés módosítása új igénynek minősül. A tájékoztatóban feltüntetett ajánlati kötöttségi idő lejártát követően, amennyiben az igény továbbra is fennáll, új igénybejelentést kell tenni.

8.2.3 A megbízási jogviszony

8.2.3.1 Szerződések összevont kezelése

A Szolgáltató a felhasználó kérésére a hálózati csatlakozási, hálózathasználati és a villamosenergia-vásárlásiszerződéseket összevontan kezeli, ennek érdekében a felhasználóval megbízási szerződést köt. A megbízási szerződés alapján a Szolgáltató az elosztói engedélyes üzletszabályzatában rögzített általános szerződési feltételekkel vállalja a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötését.

Ennek részletszabályait a Szolgáltató és a hálózati engedélyes közötti külön megállapodás, valamint a jelen Üzletszabályzat F18. sz. függelékében rögzített megbízási szerződés rögzíti.

A megbízási jogviszony keretében történő szerződéskezelés a felhasználó felé díjmentes.

8.2.3.2 A megbízási jogviszony alapfogalma a polgári törvénykönyvben szabályozottak alapján.

Megbízási jogviszonyról akkor beszélünk, amikor a megbízott /jelen esetben a Szolgáltató/ díjazás ellenében köteles a megbízó /jelen esetben a felhasználó /nevében és helyett hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötése során eljárni, és a megbízó helyett a szerződéseket megkötni, továbbá a felhasználó kérésére azokat módosítani vagy felmondani. A megbízás kiterjed a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésekkel kapcsolatban felmerülő, az elosztói engedélyes szolgáltatásával kapcsolatos felhasználói igénybejelentésekkel kapcsolatos ügyintézésre is, azonban a felhasználói panaszügyintézésre, valamint a hibabejelentésre nem.

A szerződések megkötésére a Megbízott csak akkor köteles, ha a megbízási szerződés ezt kifejezetten tartalmazza. Ez esetben a felhasználó kérésére, megbízására, a Szolgáltató a felhasználó nevében, és helyében eljárva, megköti a hálózathasználati és hálózatcsatlakozási szerződéseket.

A szerződésből eredő jogok és kötelezettségek a felhasználót, mint megbízót terhelik és jogosítják.

8.2.3.3 Megbízási jogviszony létrejötte

A felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződésben, annak megkötésekor köteles nyilatkozni, hogy a hálózathasználati és hálózatcsatlakozási szerződés megkötésekor megbízási jogviszony alapján kíván-e szerződést kötni.

A fenti jogviszonyokra vonatkozó, egyéb nem szabályozott kérdésekben, értelemszerűen a Ptk. idevonatkozó szabályai irányadók.

8.2.3.4 Az elosztói hálózati engedéllyel kötött megállapodás feltételei

- A Szolgáltató és az elosztó is rendelkezik jogerős működési engedéllyel.
- A Szolgáltató a felhasználóval megbízási szerződést köt.
- Az elosztó kérésére a Szolgáltató igazolja a megbízási szerződés létrejöttét.

- A Szolgáltató és az elosztó aláírta az elosztói szabályzat 23. sz. melléklete szerinti megállapodást.
- A Szolgáltató megtéríti az elosztó részére a vele megbízotti jogviszonyban lévő felhasználókra vonatkozó, az elosztó által a Szolgáltató felé kiszámlázott rendszerhasználati díjakat.
- A Szolgáltató rendelkezik olyan szakszeméllyel, amely képes hálózati ügyfélszolgálati tevékenység ellátására (lakossági fogyasztók esetén).

9 Fogyasztási helyek, csatlakozások létesítése, hálózatra kapcsolás

A fogyasztási helyek, csatlakozások létesítése, hálózatra kapcsolással kapcsolatos tevékenységek szabályozását az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztó hálózati engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

10 Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése

10.1 Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés

A Szolgáltató a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötése során a fogyasztó kérésére hálózati engedélyes irányában megbízottként eljárhat. Ebben az esetben a szolgáltató a fogyasztó megbízásából hálózat csatlakozási és hálózat használati szerződések megkötése illetőleg a hálózat használati díjak számlázása tekintetében is eljárhat.

A szolgáltató és a fogyasztó külön megállapodása alapján a szolgáltató egyéb tevékenységek végzésére megbízást köthet a fogyasztóval.

10.1.1 Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók

Egyetemes szolgáltatásra jogosult minden lakossági fogyasztó, kiszámlázásán vételező összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*63A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználó.

Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezetek körét a Vhr. 26/A.§ határozza meg.

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 tartamú villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére jogosultak a Szolgáltatóval, jogosult továbbá a végső menedékes jogintézménye keretében biztosított ellátásra, ha nem jogosultak egyetemes szolgáltatásra.

10.1.1.1 A szerződéskötési kötelezettség köre

A Szolgáltatót a működési engedélyében meghatározott működési területen az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal szemben egyetemes szolgáltatói szerződéskötési kötelezettség terheli.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó igénye esetén a Szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződést köthet. Az erre jogosult felhasználóval szemben a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a törvény erejénél fogva a vele jogviszonyban álló egyetemes szolgáltatói engedélyes mérlegkörének tagja, mérlegköri tagsági szerződés megkötésére nem kötelezhető. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére a mérlegköri tagság díjmentes.

Eltérő egyedi megállapodás kivételével minden felhasználási helyre külön szerződést kell kötni.

Méretlen felhasználói hálózatról vagy összekötő berendezésről közvetlenül vételező felhasználókkal külön-külön szerződést kell kötni. Nem kell külön szerződést kötni azzal a felhasználóval, aki a felhasználó mért felhasználói hálózatán vételez, és akinek a felhasználó adja tovább a villamos energiát. Egy szerződést kell kötni egy fogyasztómérő berendezésen keresztül közösen vételező lakossági fogyasztókkal, akiket (amelyeket) villamosenergia-szolgáltatás és -vételezés tekintetében egyenlő jogok illetnek meg és a fogyasztás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felelősek. Az ilyen közösen vételező felhasználók – a jogszabályban foglaltak alapján – az egyetemleges kötelezettségvállalás és jogok gyakorlása tekintetében – a szerződést közösen kötelesek aláírni. Amennyiben a közösen vételező felhasználók bármelyike a szerződéskötést elmulasztja, ez nem mentesíti a fenti fizetési kötelezettségének teljesítése alól.

Ha a közös felhasználók felhasználói vezetékhálózatukat – az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztó hálózati engedéllyessel és az ingatlan tulajdonosával (kezelőjével), használójával történt megállapodás alapján – saját költségükön szétválasztották, a szolgáltató köteles az önállóvá vált felhasználó igénybejelentése alapján, új szerződést kötni.

Amennyiben műszakilag meg nem osztható fogyasztási helyen, több fogyasztó közösen vételez, de a Szolgáltató egyikükkel áll jogviszonyban, úgy ezen fogyasztó szerződésszegéses magatartása miatti hátralék felhalmozás vagy kikapcsolás esetén, a Szolgáltató nem köteles – változatlan feltételekkel – a szerződés megkötésére. A szerződésszegés miatti kikapcsolást és az egyetemes szolgáltatói szerződésfelmondást követően, amennyiben a szerződéskötést és visszakapcsolást, a közösen vételező másik lakossági fogyasztónak minősülő igénylő kezdeményezi.

10.1.1.2 A szerződéstervezet (ajánlat) készítése

Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésre adott tájékoztatóban foglaltakat teljesítette, és az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztó hálózati engedéllyessel a hálózat csatlakozási szerződést megkötötte, kezdeményezheti a villamosenergia-vásárlási szerződéstervezet elkészítését. Abban az esetben, ha a felhasználó a 8. fejezetben rögzített tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette, a Szolgáltató nem köteles a szerződés megkötésére.

A Szolgáltató a kezdeményezés kézhezvételétől számított -15 napon belül – köteles a szerződési ajánlatát (a szerződéstervezetet) elkészíteni, és a felhasználónak átadni vagy megküldeni.

Ha a felhasználó, illetve a felhasználói igényrel jelentkező a szerződéstervezetet a kiküldéstől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a Szolgáltatónak, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Ha a szerződési ajánlat elkészítéséhez szükséges adatot, okiratot vagy a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást, engedélyt a szerződési ajánlat elkészítését kezdeményező nem bocsátotta a Szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a szolgáltató a kezdeményezés kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles értesíteni a felhasználót. Ebben az esetben a fentiekben meghatározott ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.

10.1.1.3 A szerződéskötés

A villamosenergia-vásárlási szerződés a felek aláírásával jön létre a felhasználó és a Szolgáltató között, és az engedélyes által történő kézhezvételének napján lép érvénybe.

A Szolgáltató jogosult az általa kiküldött villamosenergia-vásárlási szerződési ajánlatot illetve szerződést szkennelt, vagy nyomtatott cégszerű aláírással megküldeni a felhasználónak, amelyet a Szolgáltató által cégszerűen aláírt szerződésnek kell tekinteni. Amennyiben a felhasználó ez ellen a Szolgáltatónál kifejezetten tiltakozik, részére a Szolgáltató eredeti cégszerű aláírással ellátott szerződés példányt küld. Ellenkező esetben a Szolgáltató által ilyen módon aláírt, és a felhasználó által nem kifogásolt és aláírt szerződés írásba foglalt, érvényes és hatályos egyetemes szolgáltatói szerződésnek minősül.

Ha a felhasználó új ajánlatot tesz (véleményeltéréssel küldi vissza) a szerződés nem jön létre, csak a véleményeltérésben foglaltakban történő eredményes megállapodás, és az egyező álláspont kialakítását követően.

Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés hatályba lépésének feltétele a felhasználási hely elosztóhálózathoz történő csatlakozása, valamint, hogy a felhasználó érvényes hálózathasználati szerződéssel rendelkezzen. Eltérő megállapodás hiányában minden felhasználási helyre külön villamosenergia-vásárlási szerződést kell kötni.

Amennyiben a felhasználó a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését saját maga köti meg, a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy a felhasználó a hálózati engedéllyel kötött hálózathasználati szerződésének másolati példányát a Szolgáltatónak átadja, vagy megküldje.

Amennyiben a Szolgáltató a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését megbízottként kezeli, a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy a Szolgáltató a hálózati engedéllyel megbízottként a felhasználó képviseletében eljárva, a felhasználó javára a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést megkösse. A Szolgáltató az aláírt hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés egy példányát az utolsó aláírástól számított 30 napon belül köteles a felhasználónak megküldeni.

Az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésének és módosításának nem szabályozott kérdéseiben a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

10.1.1.4 Gyűjtő szerződés

Gyűjtő szerződés köthető több felhasználási hellyel rendelkező felhasználók esetén. A szerződés tartalmazza az általános villamosenergia-vásárlási szerződésen megtalálható adatokat, de a szerződés több felhasználási hely vonatkozásában kerül megkötésre. A szerződés melléklete tartalmazza a szerződés felhasználási (teljesítési) helyeit, illetve az egyes felhasználási helyekhez kapcsolódó tarifális és számlázás kapcsán releváns adatokat.

10.1.1.5 Lakossági fogyasztó személyében beálló változás

A fogyasztó személyében bekövetkezett változást a változástól számított 15 napon belül mind a régi, mind az új fogyasztónak jelentenie kell a Szolgáltató felé.

Ha a fogyasztó hálózathasználati szerződését megbízottként a Szolgáltató kezeli, köteles a fenti bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül az elosztói engedélyest a változásról értesíteni, és a mérőhely-ellenőrzést megrendelni. Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetén a helyszíni ellenőrzés térítésmentes. Ha a Szolgáltató a változásértesítési és ellenőrzés megrendelési kötelezettséget nem, vagy késedelmesen teljesít, felel az elosztói engedélyes értesítése és a mérőhely-ellenőrzés megrendelése elmulasztásának jogkövetkezményeiért.

A felhasználási helyen a villamos energia felhasználásával felhagyó régi fogyasztó, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a Szolgáltatóval szemben a villamosenergia-vásárlási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért, valamint a szerződésszegő vételezés jogkövetkezményeiért, amíg a bejelentést meg nem teszi. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli. Ha az elosztói engedélyes a Szolgáltató megrendelését, illetve a fogyasztó kezdeményezését követően nem tesz eleget az üzletszabályzatban foglalt határidőn belül az ellenőrzési kötelezettségének, nem hivatkozhat szabálytalan vételezésre, és ilyen alapon nem érvényesíthet igényt a felhasználással felhagyó régi fogyasztóval szemben.

Ha a felhasználási helyen a villamos energia felhasználását megkezdő új fogyasztó a bejelentést nem teszi meg, vagy az elosztói engedélyes helyszíni ellenőrzését – annak írásbeli felszólítása ellenére is- a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon túl akadályozza a fogyasztóváltozás napjától felel a felhasználási hely tekintetében a szerződésszegő vételezés jogkövetkezményeiért. Ha az elosztói engedélyes a helyszíni ellenőrzési kötelezettségének és az új fogyasztó bejelentése és a Szolgáltató megrendelése ellenére nem tesz eleget 3 munkanapon belül, nem hivatkozhat hibás mérésre vagy szabálytalan vételezésre, és ilyen alapon nem érvényesíthet igényt az új fogyasztóval szemben. A bejelentés megtételének bizonyítása a fogyasztót, a helyszíni ellenőrzés akadályozásának bizonyítása az elosztói engedélyest terheli.

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

10.2 Kereskedőváltás

Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását az érintett engedélyesek térítésmentesen végzik.

A kereskedőváltással érintett villamosenergia-kereskedők és a felhasználó kötelesek egymással és a hálózati engedéllyessel együttműködni.

A korábbi villamosenergia-kereskedő, az új villamosenergia-kereskedő és a felhasználó megegyezhetnek a záró mérőállásról. Megegyezés esetében a korábbi villamosenergia-kereskedő a hálózati engedélyest a megegyezés tényéről és a záró mérőállásról a kereskedőváltás hálózati engedélyesnél történő bejelentésével egyidejűleg értesíti.

Ennek hiányában a hálózati engedélyes kereskedőváltással kapcsolatos feladatai körében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról. A hálózati engedélyes az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül a korábbi és az új villamosenergia-kereskedővel is közli. A hálózati engedélyes a nem távleolvasható mérővel rendelkező felhasználó esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

Távlehívásra alkalmas fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező végfelhasználó esetében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjában a hálózati engedélyes köteles gondoskodni a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról. A korábbi villamosenergia-kereskedő, az új villamosenergia-kereskedő és - a távlehívásra alkalmas fogyasztásmérővel rendelkező felhasználó kivételével - a felhasználó megegyezhetnek a záró mérőállásról. Megegyezés esetében a korábbi villamosenergia-kereskedő a hálózati engedélyest a megegyezés tényéről és a záró mérőállásról a kereskedőváltás hálózati engedélyesnél történő bejelentésével egyidejűleg értesíti. Ennek hiányában a hálózati engedélyes kereskedőváltással kapcsolatos feladatai körében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról. A hálózati engedélyes az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül a korábbi és az új villamosenergia-kereskedővel is közli. A hálózati engedélyes a távlehívásra nem alkalmas fogyasztásmérővel rendelkező felhasználó esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a villamosenergia-kereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződést köt. A meghatalmazás fennálló kereskedelmi szerződés felmondására elnevezésű nyomtatvány mintáját F8 sz. függelék tartalmazza.

10.2.1 Az egyetemes szolgáltatásból való kilépés/szerződés felmondás

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 a Szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését 30 napos határidővel, írásban vagy elektronikus formában felmondani. A szerződés felmondásra vonatkozó igényét a felhasználó 60 napnál korábban nem kezdeményezheti.

A Szolgáltató ettől a határidőtől csak a felhasználó javára térhet el.

A Szolgáltató a felhasználó és – amennyiben a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedő jár el - az új villamosenergia-kereskedő részére a felmondás kézhez vételétől számított 5 napon belül írásban, szabványos postai levélben vagy a felhasználóval megállapodott egyéb csatornán tájékoztatást küld a felmondás visszaigazolásáról, a mérési pont azonosítójáról és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjáról vagy a felmondás benyújtáskor a nem teljesített szerződéses feltételekről – így különösen a lejárt tartozásról-, és azok teljesítésének módjáról. A feltételek nem teljesítése esetén a felmondás elutasításra kerül. A fent meghatározott, nem teljesített feltételek utólagos teljesítése után új kereskedőváltási folyamatot kell indítani.

Az 5 napos határidőbe a Kereskedőhöz történő beérkezés napja nem számít bele.

A felhasználók szerződésfelmondási igényüket az F1. sz. függelékben meghirdetett elérhetőségekre küldhetik meg.

Amennyiben felhasználók megbízásából az új kereskedő jár el, a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződését az új kereskedő is felmondhatja 30 napos felmondási határidővel. A szerződés felmondási bejelentések írásban vagy egyéb csatornán tehetők meg.

A villamos energia vásárlási szerződés megszűnésének a feltétele, hogy a felhasználó a kereskedővel szemben fennálló és a villamosenergia-szolgáltatáshoz kapcsolódó tartozását maradéktalanul kiegyenlítsse.

A korábbi villamosenergia-kereskedő a visszaigazolással egyidejűleg köteles a hálózati engedélyesnél bejelenteni a Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltás tényét, és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját. Az új villamosenergia-kereskedő a visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően a hálózati engedélyes részére bejelenti az új villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépésének időpontját.

A hálózati engedélyes köteles a Vhr.-ben a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni.

A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül - amennyiben az elosztói engedélyes az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztási adatokat időben megküldi- a korábbi villamosenergia-kereskedő a felhasználóval és az új villamosenergia-kereskedővel egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani. Az elosztói engedélyes késedelmes adatszolgáltatásából eredő károkért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.

10.2.1.1 Szerződésfelmondás kapcsán nem teljesített feltételek kezelési módja

A felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződését az abban meghatározott feltételek szerint mondhatja fel. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a nem határozott

időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződést írásban, 30 napos felmondási idővel mondhatja fel. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó felmondási jogát időben korlátozó vagy kizáró szerződési kikötés semmis. A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.

A Szolgáltató köteles a felhasználó és –amennyiben a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedő jár el – az új villamosenergia-kereskedő részére a felmondás kézhezvételétől számított 5 napon belül írásban értesítést küldeni a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről, és azok teljesítésének módjáról, határidejéről.

Nem teljesített szerződéses feltétel lehet például:

- A felhasználó lejárt esedékességű tartozással rendelkezik.
- Részletfizetési megállapodással rendelkezik a felhasználó.

Az új kereskedő számára történő tájékoztatás a fentiekén túl például a következő esetekben történik:

- Hibás mérőpont azonosítóra érkezett a szerződésfelmondás.
- Nappali mérőhöz tartozó vezérelt mérőre nem érkezett felmondás.
- Nem a Társaságcsoporthoz szerződő fél mondja fel a szerződést.
- Megbízási szerződés nem megfelelő kitöltése.
- Felmondási határidő be nem tartása.

A feltételek megadott határidőig történő teljesítésének elmaradása esetén a felmondás nem hatályosul. A megadott határidőig nem teljesített feltételek utólagos teljesítése után új kereskedőváltási folyamatot kell indítani. A felmondás hatályosulásának elmaradásáról és az új felmondás közlésének szükségességéről a Szolgáltató az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezett megszűnését megelőzően tájékoztatást küld a felhasználónak vagy a képviseletében eljáró új kereskedőnek.

10.2.2 Az egyetemes szolgáltatói körbe való visszatérés

Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó villamosenergia-kereskedővel kötött villamosenergia-vásárlási szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, a Szolgáltató jogosult a felhasználótól a villamosenergia-kereskedő arra vonatkozó igazolást kérni, hogy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg.

Amennyiben a villamosenergia-kereskedő az igazolást azért nem adta ki, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó kötött szerződése nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, a Szolgáltató jogosult a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, amelynek összege a felhasználó előző évi fogyasztási adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződésmegkötésekor érvényes, a villamosenergia-kereskedő által alkalmazott áron

számított ellenértéke. A fogyasztási adatokat az elosztó a felhasználó felhatalmazása alapján köteles a villamosenergia-kereskedőnek átadni.

A kereskedőtől, vagy egyéb forrásból energiát vásárló egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak a 8. fejezet szerinti igénybejelentést kell tenni, ha a továbbiakban felhasználóként egyetemes szolgáltatói szerződést kíván kötni a Szolgáltatóval. Az igénybejelentéshez csatolni kell a felhasználó hálózathasználati szerződés másolatát. A Szolgáltató a szerződésben foglalt adatokat ellenőrizheti.

Az igénybejelentést követően a Szolgáltató a fenti 8. fejezet szerinti tájékoztatást ad. A Szolgáltató eltekinthet a 8. fejezetben foglalt műszaki előírások teljesítésétől.

10.3 A villamosenergia-vásárlási szerződések

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult valamennyi felhasználóval igénye esetén egyetemes szolgáltatói szerződést kell kötni.

A házastársak a vagyonközösség fennállása alatt a közös vagyona közt kötött visszerkesztés szerződését, ha a Ptk. eltérően nem rendelkezik – a másik házastárs hozzájárulásával kötött szerződésnek kell tekinteni, kivéve, ha a szerződést kötő harmadik személy tudott vagy tudnia kellett arról, hogy a másik házastárs a szerződéskötéshez nem járult hozzá.

Ha a házastárs a szerződést a mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése, foglalkozásának gyakorlása, vagy egyéni vállalkozótevékenysége körében kötötte, a másik házastárs akkor hivatkozhat hozzájárulásának hiányára, ha a szerződést kötő harmadik személynél a szerződés ellen, annak megkötése előtt kifejezetten tiltakozott.

10.4 Az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződések tartalmi követelményei

Az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződésekre az ESZSZ előírásait, valamint a MEKH által jóváhagyott díjmegállapítást kell alkalmazni.

10.4.1 A lakossági fogyasztókkal kötött egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a) a szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén: neve, lakcíme, anyja neve, születési helye és ideje, a felhasználó hozzájárulása esetén: születéskori neve, telefonszám, kapcsolattartó neve, kapcsolattartó címe, feltüntetésével,
- b) a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- c) a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,

- d) a szerződés megkötésekor alkalmazandó árakra és díjakra, valamint a választható fizetési módokra vonatkozó tájékoztatás,
- e) villamosenergia-kereskedő ügyfélszolgálatának elérhetősége,
- f) a szerződés időtartama, a szerződés feltételei, valamint az igénybe vett szolgáltatások, illetőleg a szerződés megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- g) a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeit
- h) a felhasználói, illetve lakossági fogyasztói panasz benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről és módjáról való tájékoztatás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módját és feltételeit,
- i) annak a hálózati engedélyesnek a megnevezését, székhelyét, amelynek rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik;
- j) a Szolgáltató és az adott területre működési engedéllyel rendelkező hálózati engedélyes ügyfélszolgálati irodájának elérhetőségét;
- k) a felhasználási hely (helyek) és elszámolási/csatlakozási pont(ok) megjelölését, továbbá mérési pont azonosító
- l) az igénybe venni kívánt, szerződött villamos teljesítményt;
- m) a felhasznált villamos energiáért fizetendő díj meghatározásának módját;
- n) az elszámolási és számlázási időszakokat;
- o) a számlázás és a számla kiegyenlítésének módját és feltételeit.

10.4.2 Az egyéb (nem lakossági) felhasználókkal kötött szerződésnek a 10.4.1. ponton túl a fentiekben túlmenően tartalmaznia kell:

- a) a Szolgáltató és a felhasználó nevét (elnevezését), címét (székhelyét, telephelyét), statisztikai azonosítóját, cégjegyzékszámát, vagy az azzal egyenértékű azonosítóját és adószámát, pénzügyintézetnél vezetett számlaszámát, ill. csatolni kell az aktuális, de 30 napnál nem régebbi cégkivonat és aláírási címpéldány másolatát, főtevékenységi kör
- b) szerződésszegés esetére szóló biztosítékot (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg, stb.).

Az egyetemes szolgáltatói szerződés formáját és tartalmi elemeinek minden felhasználóra általánosan jellemző részét az általános szerződési feltételek között kell meghatározni. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókra vonatkozó általános szerződési feltételek a jelen üzletszabályzat M1 sz. mellékletét képezik.

10.4.3 Nem lakossági fogyasztók esetében a szerződésszegés esetére vonatkozó biztosíték kikötésének esetei

A nem lakossági fogyasztó jelen Üzletszabályzat 11.3. a) pontjában meghatározott szerződésszegése esetén a Szolgáltató felhívásától számított 15 napon belül a Szolgáltató számára legfeljebb 1 havi átlagfogyasztása ellenértékének fedezetére szolgáló, a Szolgáltató igénye szerinti (óvadék, jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg, kezesség) biztosítékot köteles nyújtani.

10.5 Az egyetemes szolgáltatói szerződés időbeli hatálya és módosítása

Az egyetemes szolgáltatói szerződés határozatlan időre, vagy a felek külön ez irányú megállapodása alapján határozott időre szól, melyet a felek közös megegyezéssel bármikor módosíthatnak. A határozott idejű (ideiglenes) szerződés maximum 1 évre köthető.

A szerződésmódosításra a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók. Az üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban az egyetemes szolgáltatói szerződés is módosul.

A 12 hónapnál nem hosszabb időre kötött villamosenergia-vásárlási szerződés egy alkalommal, 12 hónapnál nem hosszabb időtartamra meghosszabbítható.

10.5.1 Szerződésmódosítás a felhasználó részéről

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.

10.6 A villamosenergia-vásárlási szerződés felmondása, megszűnése

10.6.1 Szerződésfelmondás a felhasználó részéről

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, köteles azt az elköltözéstől számított 15 napos határidőn belül az egyetemes 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 villamos energia ellenértékének és a rendszerhasználati díjaknak a megfizetéséért.

Árváltozás esetén, amennyiben az árváltozás a felhasználó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a felhasználó az értesítéstől számított 45 naptári napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a villamosenergia-vásárlási szerződését 30 napos felmondási idővel írásban felmondani.

A felhasználó szerződésfelmondásának 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 megköti a villamosenergia-vásárlási szerződést az új fogyasztóval.

10.6.2 Szerződésfelmondás a Szolgáltató részéről

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

- a) ha a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó villamosenergia-vételezését a fogyasztási helyen megszüntette (elköltözött, megszűnt, székhelye/telephelye megváltozott), vagy
- b) ha a lakossági fogyasztó legalább 60 napi tartozást halmozott fel, és a 11.3. a) pontban szabályozott feltételek együttes fennállásának ellenére, a fizetési felszólításokban foglalt kötelezettségének nem tesz eleget, vagy
- c) amennyiben a nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget,
- d) ha a felhasználó a villamosenergia-szolgáltatás szüneteltetése után a Szolgáltató beleegyezése nélkül villamos energiát vételez.
- e) 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 felhívja. 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 felmondja és megszünteti. 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.

10.6.3 A szerződéskötés megtagadásának esetei

Amennyiben az egyetemes szolgáltatási szerződést a Szolgáltató felmondta a felhasználó kiegyenlítetlen számlatartozása miatt, vagy a felhasználó rendes felmondás keretében felmondta, az adott felhasználóval a felmondott szerződéses jogviszony alapján fennálló, el nem évült követelésből származó felhalmozott tartozás teljes körű kiegyenlítéséig a

Szolgáltató a felhasználóval ugyanazon felhasználási helyre kötött új egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését megtagadhatja.

A Szolgáltató nem köteles egyetemes szolgáltatási szerződést kötni az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásának lenne helye.

10.6.4 A szerződés megszüntetése

A villamosenergia-vásárlási szerződést a felhasználó és a Szolgáltató közös megegyezéssel megszüntethetik. A határozott idejű 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, törvényben meghatározott hat hónapon túl tudomást szerez.

10.6.5 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 fizetés 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.

A Szolgáltató csak akkor követelheti a tartozás egyetemleges megfizetését a felhasználótól és a fizetőtől, ha azt a fizető a villamosenergia-vásárlási szerződésben, vagy a fizetési megállapodásban kifejezetten vállalta.

10.6.6 Csatlakozó és mérőberendezés állapotának felülvizsgálata

Ha a felhasználó a felhasználási helyről elköltözik, vagy az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagy, a Szolgáltató 3 napon belül felhívja az elosztót a csatlakozó és mérőberendezés állapotának helyszíni felülvizsgálatára.

10.7 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 felhasználó 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 a felhasználónak, 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 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 címmel 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”, vagy a „kézbesítés akadályozott” jelzéssel érkezik vissza az elosztói engedélyeshez, akkor a küldeményt - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tizedik munkanapon kézbesítettnek, a címmel 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.

Nem lakossági fogyasztó számára a hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségére (hivatali kapun keresztül) kiküldött tájékoztatás akkor minősül kézbesítettnek, ha a

a) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató a küldemény ügyfél által történő átvételét igazolja vissza, az igazolásban feltüntetett időpontban,

b) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldemény átvételét a címzett megtagadta, a megtagadásra vonatkozó igazolásban feltüntetett időpontban, vagy

c) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítés igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon.

11 Az egyetemes szolgáltatói szerződés megszegése és a szabálytalan vételezés

11.1 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 villamosenergia-ellátásból tartozás miatt kikapcsolt felhasználó a teljes tartozása beleértve az egyéb járulékos költségeket (késedelmi kamat, felszólítási költség, elosztói engedélyes üzletszabályzatában feltüntetett 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 vezet 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 fentiekén kívül az egyetemes szolgáltatási szerződésben, az általános szerződési feltételekben illetve az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyéb módon megsérti

következménye: kártérítés

11.2 A Szolgáltató szerződésszegése esetén fizetendő kötbér:

A kötbér összege a 11.1. a) és e) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén:

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

A kötbér mértéke a 11.1. b) és c) pontokban meghatározott esetekben a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozat szerint (Üzletszabályzat M4. sz. melléklet) állapítandó meg.

A kötbér összege a 11.1 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 kötbér-fizetés 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 fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolásának elosztó felé történő kezdeményezési kötelezettségének a fizetés

tudomására jutását követő 24 órán belül nem tesz eleget, köteles a fogyasztónak 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 egyetemes szolgáltató érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a fogyasztó tartozásának rendezését követő 48 óránál később, de 72 órán belül került sor,

b) 100-a, amennyiben a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a fogyasztó tartozásának rendezését követő 72 óránál később került sor.

11.3 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

11.4 A szerződésszegés esetére szóló biztosítékok

Az egyetemes szolgáltatói körbe tartozó nem lakossági fogyasztó a jelen Üzletszabályzat 11.3. a) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén a Szolgáltató felhívásától számított 15 napon belül a Szolgáltató számára a jelen 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. §. (1) 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) villamosenergia-szolgáltatásból történő kikapcsolását kezdeményezheti, amíg a felhasználó ezen biztosítékot a Szolgáltató rendelkezésére nem bocsátja.

11.5 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, megfigyelve 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 villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számlában történik meg.

11.6 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 szerződésszegésért való felelősségre.

A Szolgáltató és a felhasználó a szerződésszegéssel 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 a 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 igényrel 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.

11.7 Kikapcsolás és visszakapcsolás eljárás rendje

Tartozás miatti kikapcsolásra, akkor kerülhet sor, ha fogyasztó vevőfolyószámlája tartozást mutat és a kikapcsolás jogszabályi feltételei fennállnak.

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában 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 fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a F16. és 17. sz. függelék szerinti adatlapot.

A tájékoztatást a Szolgáltató naptári évenként egyszer köteles teljesíteni.

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.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor:

- a) munkaszüneti napon,
- b) ünnepnapon,
- c) munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon,
- d) jogszabályban meghatározott pihenőnapon

Az egyetemes szolgáltatói körbe tartozó fogyasztónak a Szolgáltató által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről az elosztó hálózati engedélyes a fogyasztót előre értesítette. Az értesítésben az elosztó hálózati engedélyes köteles

meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani.

Az értesítésnek – a Szolgáltató által szolgáltatott adatok alapján – tételesen tartalmaznia kell a fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt. Amennyiben a felsorolt tételek nem, vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelést tartalmaznak, akkor az értesítés tartalmazza, hogy – az engedélyes a követelés behajtása érdekében - a fizetési meghagyásos eljárást, vagy a polgári peres eljárást, - a mindenkor hatályos elévülési szabályok alapján, az elévülési időn belül megindítja.

Ezen feltételek teljesítése érdekében a Szolgáltató jogosult az elosztói engedéllyessel együttműködve egy közös értesítő levélben tájékoztatni a fogyasztót.

Kikapcsolás megrendelés visszavonása a kikapcsolási értesítőben megjelölt időszak kezdő napját megelőző munkanap 12:00 óráig történhet.

A Szolgáltató vagy megbízottja a felhasználó összes fogyasztási helyét a villamosenergia-szolgáltatásból kikapcsolhatja és/vagy a felhasználóval kötött közüzemi szerződést felmondhatja, vagy a további szolgáltatást előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti, ha

- a felhasználó a villamosenergia-szolgáltatás kikapcsolása után a Szolgáltató beleegyezése nélkül villamos energiát vételez, vagy
- a fizető vagy a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szüneti meg vételezését, és új fogyasztási helyen igényel villamosenergia-szolgáltatás.

11.7.1 Lakossági fogyasztók kikapcsolása

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

- a) a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- b) a lakossági fogyasztó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés a Szolgáltatóval nem vezetett eredményre,
- c) a Szolgáltató 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 Vhr. 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 engedéllyel együttműködve a fizetési kötelezettség határidejének lejártát követő 63. napon az értesítést egy közös tértivevényes értesítő levélként kiküldeni.

Ha a 11.7.1. c) pont szerinti értesítés az érintett engedélyeshez „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” vagy „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza az iratot a 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 felvételeig 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 jelen üzletszabályzat 13.5.3 pontja tartalmazza.

11.7.2 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.

11.7.3 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 teljes körű 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.

11.7.4 Közintézményekre 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 Szolgáltató 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 Szolgáltató és elosztó a moratórium időszakot követő 10 napon belül tájékoztatja a közintézményi felhasználót a moratórium időszaki 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 késedelemről 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. §. (1) bekezdése szerint egyszerű kezesként felel.

11.7.5 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 tulajdonostársakkal 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.

Minimális szolgáltatásnak meghatározása:

a) a társasház személyfelvonóinak működőképességéhez szükséges villamosenergia-ellátás és

b) a társasházi lépcsőházak, valamint az azokhoz tartozó közlekedők világításához szükséges villamosenergia-ellátás biztosítása.

A minimális szolgáltatás biztosítása a társasház kezdeményezése szerinti egybefüggő időszakra, de legfeljebb a kikapcsolás tervezett időpontjától számított 6 hónapos időtartamra terjed ki.

Minimális szolgáltatás igénybevételének feltételei:

A társasház az egyetemes szolgáltatónál és az elosztónál a minimális szolgáltatás biztosítását a társasház közös tulajdonában lévő helyiségei villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem

miatt történő kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó fizetési felszólító és kikapcsolási értesítő kézhezvételétől számított 10. napig kezdeményezheti.

A társasháznak a minimális szolgáltatás igénybevételére vonatkozó kezdeményezésével egyidejűleg igazolnia kell, hogy VET 63/B. § (2) bekezdés szerinti feltételnek megfelel:

- a) a négynél több szintes társasház esetében, ha abban a fogyasztókkal élő fogyasztó lakik
 - a társasházban lakó fogyasztókkal élő fogyasztó arra vonatkozó nyilatkozatával, amely szerint a védendő fogyasztók nyilvántartásában szerepel, vagy
 - a társasházban lakó fogyasztókkal élő fogyasztó a Vhr. 33. § (1) bekezdés *b)* pont *ba)* alpontja, *bb)* alpontja vagy *bc)* alpontja szerinti határozattal vagy igazolással,
 - a minimális szolgáltatást egyidejűleg csak egy társasház veheti igénybe ugyanarra a fogyasztókkal élő fogyasztóra tekintettel.
- b) az a társasház, amely a közösköltség-tartozást felhalmozó tulajdonostárssal szemben a fizetési meghagyásos eljárást a társasház közös képviselője által igazoltan megindította
 - a fizetési meghagyásos eljárás megindítását tanúsító dokumentummal

Az egyetemes szolgáltató és az elosztó köteles – az egymással történő egyeztetést követően – a minimális szolgáltatás igénybevételére irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesíteni a társasházat, hogy a feltételeknek:

a) megfelel és a minimális szolgáltatást a társasház közös képviselőjének kezdeményezésében foglalt időszakra biztosítja

b) nem felel meg és tájékoztatást ad ennek indokáról

Az elutasítás nem akadályozza az ismételt kezdeményezését.

A társasház az elosztóval és az egyetemes szolgáltatóval a minimális szolgáltatás biztosítására megállapodást köt. Ebben a társasház vállalja, hogy a lejárt tartozását a minimális szolgáltatás kezdő napjától egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, a 6. hónap végéig teljesíti. A részletek fizetése tekintetében maximum 12 havi részletfizetés adható. Amennyiben a társasház a részletfizetésben meghatározott fizetési határidőre a részletfizetést nem teljesíti, a részletfizetést elmulasztja, úgy az összes részlet egy összegben esedékessé válik, és a részletfizetés hatályát veszti. Ez esetben újabb részletfizetés nem adható, és a társasház kikapcsolható.

Az egyetemes szolgáltató és az elosztó a társasházzal ettől eltérően is megállapodhat.

A társasház akkor kezdeményezheti ismételten a minimális szolgáltatás biztosítását, ha a korábbi fizetési kötelezettségeinek eleget tett.

Ha a társasház a minimális szolgáltatás biztosítását eredményesen kezdeményezte, akkor a társasházzal kötött szerződés, fizetési késedelemre hivatkozva nem mondható fel.

Amennyiben a társasház a fenti időpontig nem kezdeményezi a minimális szolgáltatás biztosítását a fizetési késedelem miatti kikapcsolás az értesítésben megjelölt időpontban elvégezhető.

11.7.6 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. sz. 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.

11.7.7 Szerződés felmondás

Az egyetemes szolgáltatói szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Amennyiben a fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, a Szolgáltató a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatói szerződést felmondták, a kikapcsolást követő visszakapcsolásra a díjtartozás, késedelmi kamat és a behajtással kapcsolatos költségek (ideértve a az elosztói engedélyes üzletszabályzatában feltüntetett ki- és visszakapcsolás díját is) hiánytalan rendezését követően a jelen üzletszabályzat 10.1 pontjában foglaltak szerint létrejött új egyetemes szolgáltatói szerződés hatályának beálltát követő – eltérő megállapodás hiányában – 8 napon belül kerül sor.

Új igényként kezelendő, ha nem a kikapcsolt felhasználóval megegyező személy kéri a visszakapcsolást.

Amennyiben az elosztó hálózati engedélyes a kikapcsolást legfeljebb 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről a Szolgáltatót értesíteni. A Szolgáltató a kikapcsolás megghiúsulásáról szóló értesítést követően az elosztó hálózati engedélyes egyidejű tájékoztatása mellett a szerződést felmondhatja.

11.7.8 Kikapcsolással összefüggő kártérítési kötelezettség

A nyilatkozatok nem a valóságnak megfelelő tartalmából eredő károkért, balesetekért a Szolgáltatót kártérítési felelősség nem terheli.

A kikapcsolási eljárás fizikai megvalósítása során nem szakszerű munkavégzésből eredő károkért az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztó hálózati engedélyes

felelős. Minden ebből eredő kártérítési igény az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztó hálózati engedélyest terheli.

11.8 Továbbadásra és magánvezetékre csatlakozó vételezőkre vonatkozó speciális szabályok

A Szolgáltató a villamos energia továbbadójának a villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni a villamos energia továbbadójával kötött csatlakozási szerződésben részes hálózati engedélyesnél:

- a) a magánvezeték engedélyese (villamos energia továbbadója) legalább 60 napos fizetési késedelembe esett,
- b) a magánvezeték engedélyese (a villamos energia továbbadója) által a Szolgáltatóval fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés nem vezetett eredményre,
- c) a Szolgáltató a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a magánvezeték engedélyesét (a villamos energia továbbadóját) legalább kétszer, írásban értesítette, valamint a tartozás fennállásáról és a kikapcsolás lehetőségéről a felhasználási helyen a magánvezetékre kapcsolódó a vételezők számára jól látható módon értesítést helyezett ki.

Amennyiben a felhasználó a Szolgáltatót a továbbadásról írásban, a továbbadás megkezdését megelőző 15 napon belül nem tájékoztatta a fent leírt feltételeket a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

A Szolgáltató a vele szerződéses kapcsolatban álló magánvezetékre kapcsolódó felhasználó villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén jogosult a magánvezeték engedélyesénél, kezdeményezni.

12 Közvilágítás

A külön jogszabályban közvilágításra kötelezett, továbbá ezen kötelezettséget átvállaló személy jogosult közvilágítási berendezést, az elosztó hálózat tartószerkezetén és létesítményeiben elhelyezni és üzemben tartani. A közvilágítási berendezéseknek és elosztó hálózat tartószerkezetek és létesítményeiben történő elhelyezésével, üzemeltetésével összefüggő kérdéseket az elosztó hálózati engedélyes és a közvilágításra kötelezett között létrejött szerződésben kell rendezni.

12.1 Elszámolás

A közvilágításra kötelezett egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a mindenkori árszabályozásban meghatározott tarifa típusokból választhat.

A Szolgáltató által biztosított elszámolás nem tartalmazza a közvilágítás aktív elemeinek üzemeltetésével, karbantartásával kapcsolatos díjakat, abban az esetben sem amennyiben a fogyasztó a hálózathasználattal kapcsolatos díjak Szolgáltató általi elszámolását kéri.

13 A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

13.1 Elszámolási mérőberendezés

A szolgáltatott villamos energiát a külön jogszabályban meghatározott hatóság által hitelesített, az elosztó hálózati engedélyes tulajdonában fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni.

A fogyasztásmérő berendezés részét képező eszközök a villamosenergia-fogyasztás mérésére és elszámolására szolgáló egy vagy több fogyasztásmérő, a kiegészítő készülékekkel együttesen, ideértve, de nem kizárólag:

- a) hatásos és meddőenergiát mérő fogyasztásmérőket,
- b) az időprogram kapcsoló és a különmért felhasználókat vezérlő kapcsolóórát vagy központilag vezérelt vevőberendezést és a hozzá tartozó mágnes kapcsolókat,
- c) a vételezett és hálózatba táplált teljesítményt mérő és regisztráló készülékeket,
- d) a mérőtranszformátorokat,
- e) a mérőtranszformátorok szekunder oldali vezetékeit,
- f) a távadókészülékeket és azok vezetékeit,
- g) a vételezhető és a hálózatba táplálható teljesítmény korlátozására szolgáló
- h) kismegszakítókat,
- i) olvadóbiztosítókat,
- j) beállítható túláramkorlátozóval rendelkező megszakítókat,
- k) vagy egyéb készülékeket, amely a villamosenergia-fogyasztás szerződés szerinti elszámolásához szükséges.

A felhasználó által választott vételezési módhoz és árszabáshoz szükséges elszámolási mérőberendezést az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztói engedélyes határozza meg, melyet az üzletszabályzatában rögzít.

A felhasználó jogosult saját költségén ellenőrző fogyasztásmérő berendezést felszereltetni, az elosztói engedélyes fogyasztásmérő berendezésével azonos mérőváltókra azonban csak az esetben kötheti, ha ez az elszámolási mérés pontosságát nem veszélyezteti, és az elosztó engedélyes nyilatkozata alapján a felszereléshez előzetesen írásban hozzájárult. Az ellenőrző fogyasztásmérő berendezés mérési adata a szolgáltatott villamos energia elszámolására - ha csak a felek eltérően meg nem állapodtak - alapul nem szolgálhat.

A fogyasztásmérő bármilyen megsérülését a felhasználó az elosztói engedélyesnek haladéktalanul bejelenteni köteles.

13.2 Leolvasások, leolvasási időszak, fogyasztási adatok

13.2.1 Leolvasások, leolvasási időszak

Az elszámolási időszakra a Szolgáltató által a felhasználónak értékesített villamos energia mennyiségét a Szolgáltató a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő-berendezés

az elosztó általi leolvasásából vagy adatrögzítéssel nyert adatok alapján állapítja meg. A mérésre vonatkozó részletes rendelkezéseket a Vhsz. tartalmazza.

A leolvasási időszakot, ezen belül a leolvasások, illetve az adatrögzítések időpontját a hálózathasználati szerződésben kell meghatározni. A profil elszámolású fogyasztó 2009. január 1-től kötött szerződések esetében az elszámolás éves leolvasás alapján történik. A felhasználónak lehetősége van a mérőállások havonta történő bediktálására. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó kérésére a mérőberendezések leolvasását profil alapú elszámolás esetén a hálózati engedélyes negyedévente biztosítja.

Amennyiben a felhasználó megváltoztatja felhasználási helyét, érvényes villamosenergia-vásárlásra vonatkozó szerződését más engedéllyessel történő szerződéskötés vagy a villamosenergia-fogyasztással történő felhagyás érdekében felmondja, az elosztó hálózati engedélyes a felhasználó szándékának írásbeli bejelentését követő 5 munkanapon belül köteles a felhasználó és a részére villamos energiát értékesítő engedélyes között végelszámolás alapjául szolgáló mérőállást az üzletszabályzat vagy a hálózat használati szerződés rendelkezései szerint rögzíteni.

Ha a felhasználó a felhasználási helyről elköltözik vagy az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagy, a Szolgáltató felhívására az elosztó az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül köteles a csatlakozó és mérőberendezés állapotát a helyszínen térítésmentesen ellenőrizni, és az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíteni. Az ellenőrzéssel annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos véleményeltérését, állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv a felek által aláírt egy példányát a Szolgáltató köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni, és esetleges hatósági ellenőrzés, vagy felhasználói panasz ügyintézése esetén az eljáró hatóságnak bemutatni. A felhasználó, ezen jogainak korlátozása – tekintet nélkül arra, hogy az ellenőrzést az elosztó hálózati engedélyes végzi – a Szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül.

Az egyes napszakok egy-egy leolvasási időszakra vonatkozó és díjfizetés szempontjából eltérő időtartamait az ármegállapítás határozza meg.

Fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamosenergia-vételezésnek csak különös műszaki, vagy gazdasági szempontok által indokolt esetben (pl. ideiglenes felhasználó) és az elosztói engedélyes hozzájárulásával van helye. Ez esetben a szolgáltatott villamos energia mennyiségét a felhasználó berendezés névleges teljesítménye és a szerződésben meghatározott fogyasztási időtartam alapján kell megállapítani.

A mérőberendezés leolvasása, a fogyasztási alapadatok megállapítása indokolt esetben felhasználói önbevalláson is alapulhat, melyet ellenőrzés nélkül a Szolgáltató nem köteles elfogadni számlakészítés alapjául.

Azon felhasználók részére, akik az éves elszámolástól eltérő elszámolást igényelnek, megállapodás alapján a Szolgáltató alábbi feltételekkel biztosítja:

- a) az elosztói engedélyes által meghatározott időpontban a felhasználó az általa leolvasott mérőállást a F1 sz. függelékben közzétett telefonszámon, vagy online ügyfélszolgálaton jelenti be. A diktálás időintervalluma esetén a változást megelőzően

legalább 15 nappal az érintett felhasználói kört az elosztói engedélyes értesíti a változásról;

- b) amennyiben a felhasználó a meghatározott időpontban a mérőállást nem jelenti be, akkor a Szolgáltató részszámlát állíthat ki. A részszámla az előző elszámolási időszak alapján egy hónapra megállapított villamos energia fogyasztási mennyiséget tartalmazza. A mérőállási diktálási időszak minden hónapban, hozzávetőlegesen azonos időpontra kell, hogy essen, +- 2-3 nap eltéréssel, ami azt jelenti, hogy ezen időtartam – felhasználó részéről történő - elmulasztása esetén a Szolgáltató részszámlázási jogosultsága bekövetkezik. A diktálás időintervalluma a számlán megtalálható.

A profil-elszámolású felhasználót az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztói engedélyes a felhasználó fogyasztási szokásainak figyelembe vételével terhelési profilba sorolja üzletszabályzatában meghatározott módon.

A szolgáltató a villamosenergia-szolgáltatás árát és díját elszámolási időszakra állapítja meg. Elszámolási időszak a fogyasztásmérő-berendezés két egymás utáni leolvasása közötti időszak. Az egymás utáni elszámolási időszakok egymástól eltérhetnek (pl. a leolvasás lehetetlensége, vagy a felhasználóval kötött megállapodás alapján). A mérőberendezés tervezett leolvasásának időpontját a számla tartalmazza.

Az elszámolási időszak végének és tartamának megállapítása a Szolgáltató jogosultsága azzal, hogy az elszámolási időszak módosítására a felek közös megállapodásával kerülhet sor.

A Szolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésre álljon.

13.2.2 Múltbeli fogyasztásra vonatkozó információk

A villamosenergia-kereskedő és az elosztó köteles a felhasználó kérésére, a felhasználó által megjelölt, a felhasználó adataira vonatkozó rendelkezésre álló számlázási és fogyasztási adatokat a felhasználói tájékoztatás keretében, a felhasználó által megjelölt energiahatékonysági szolgáltató számára 15 napon belül megadni.

Az elosztó a felhasználó múltbeli fogyasztásával kapcsolatos az alábbi felsorolásban megjelölt információkat - azok rendelkezésre állása esetén - a felhasználó számára internetes elérési úton, vagy más könnyen hozzáférhető formában elérhetővé teszi, valamint kérésére hozzáférhetővé teszi a felhasználó által kijelölt villamosenergia-kereskedő számára.

A fenti bekezdésben megjelölt múltbeli fogyasztásra vonatkozó információ tartalmazza:

- a) legalább az elmúlt három évre vagy - amennyiben ez az időtartam rövidebb - a villamosenergia-ellátási szerződés kezdete óta eltelt időtartamra vonatkozó összesített adatokat olyan időszakok szerinti bontásban, amelyekre vonatkozóan rendszeres számlázási információk keletkeztek és

- b) legalább a megelőző 24 hónap vagy - amennyiben ez az időtartam rövidebb - a villamosenergia-ellátási szerződés kezdete óta eltelt időtartamon belül bármely nap, hét, hónap vagy év vonatkozásában a használat idejére vonatkozó részletes adatokat.

13.2.3 Adatgazdálkodás

Az adatgazdálkodást a hálózati engedélyes úgy alakítja ki és működteti, hogy az a villamosenergia-piac működésének támogatása érdekében biztosítsa, hogy a felhasználó hozzájáruló nyilatkozatával rendelkező jogosult fél megkülönböztetésmentes módon, a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott szabályok szerint hozzáférjen a felhasználó közel valós idejű és tárolt adataihoz. Ez a kötelezettség a hálózati engedélyes által kezelt hálózatüzemeltetési adataira nem terjed ki. Az adatokhoz való hozzáférésre vonatkozó eljárásokat nyilvánossá és bárki számára könnyen hozzáférhetővé kell tenni.

13.2.4 Fogyasztási adatokra vonatkozó térítésmentes tájékoztatás

A felhasználót megilleti az a jog, hogy fogyasztási adataira vonatkozóan térítésmentesen tájékoztatást kapjon az őt ellátó egyetemes szolgáltatótól, villamosenergia-kereskedőtől. A felhasználó kérése esetén biztosítani kell minden számlázási időszakban legalább egyszer díjmentesen a felhasználót érintő keresletoldali szabályozásból származó, vagy a kínált és eladott villamos energiával kapcsolatos valamennyi releváns adatot.

13.3 A villamosenergia-szolgáltatás ár-, és díjtétel rendszere

Villamosenergia-árának megállapításában az egyes árszabásokat és az áralkalmazási feltételeket az árhatóság szerepét betöltő szervezetek (jelenleg a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal) határozzák meg.

Vonatkozó jogszabályok:

- A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény,
- 273/2007 (X.19.) Korm. rendelet a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 4/2011. (I.31.) NFM rendelet a villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről
- 15/2016. (XII.20.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak mértékéről
- 10/2016. (XI.14.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól
- 7/2016. (X.13.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak meghatározásának keretszabályairól
- 72/2016. (XII.29.) NFM rendelet a villamos energia egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végzett szolgáltatásokról
- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról

- 2013. évi CLXVII. törvény: egyes törvényeknek a rezsicsökkentés végrehajtásához szükséges módosításáról
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről

A legmagasabb hatósági árak a szerződés megkötését követően bekövetkező változása esetén a felek eltérő rendelkezése hiányában a megváltozott hatósági ár az érvényes szerződés részévé válik.

13.3.1 Villamosenergia-díj elemei

I. Egyetemes szolgáltatási alapár

II. Rendszerhasználati összevont díj, amely az alábbi árelemekből áll:

1. Energiafüggő díjtételek:
 - a) **átviteli díj** az alábbi költségek fedezete:
 - az átviteli hálózat indokolt működési és tőkeköltségeire
 - az átviteli rendszerirányítói engedélyes tevékenység indokolt működési költségére,
 - az átviteli rendszerirányítói engedélyes tevékenységet szolgáló eszközök indokolt értékcsökkenésére és tőkeköltségére,
 - az átviteli hálózaton elismert hálózati veszteség pótlásához szükséges villamos energia beszerzésének indokolt költségére,
 - a rendszerszintű szolgáltatások biztosításához szükséges résztvékenységeknek a nemzetgazdasági szintű legkisebb költség elvének megfelelő indokolt költségére,
 - az átviteli rendszerirányítónak a nemzetközi piacintegrációs kötelezettségei teljesítéséhez tartozó indokolt költségére, és
 - az átviteli rendszerirányítónak jogszabályban, európai uniós jogi aktusban vagy villamosenergia-ellátási szabályzatban meghatározott egyéb kötelezettségei teljesítéséhez tartozó indokolt költségére.
 - b) **elosztói forgalmi díj**: az elosztó (elosztó hálózat) indokolt működési és tőkeköltségeire nyújtanak fedezetet
 - c) **elosztói veszteség díj**: az elosztó hálózaton elismert hálózati veszteség pótlásához szükséges villamos energia beszerzésének, valamint a profiltól való eltérés kiegyenlítésének indokolt költségeire nyújtanak fedezetet.
 - d) **elosztói menetrend kiegyensúlyozási díj**: az elosztó hálózaton elismert hálózati veszteség pótlásához szükséges villamos energia beszerzésének, valamint a profiltól való eltérés kiegyenlítésének indokolt költségeire nyújtanak fedezetet.

2. Nem energiától függő díjelemek:

- a) **elosztói alapidj:** az elosztó (elosztó hálózat) indokolt működési és tőkekötségeire nyújtanak fedezetet
- b) **elosztói meddő energia díja:** az elosztó (elosztó hálózat) indokolt működési és tőkekötségeire nyújtanak fedezetet

III. A VET 147.§-a alapján fizetendő pénzeszközök:

- a) **Szénipari szerkezetátalakítási támogatás:** egyes időszakonként a bányavállalkozók széntermeléssel összefüggő indokolt folyó költségének és ráfordításának támogatása
- b) **Kedvezményes árú villamosenergia-támogatás:** a villamosenergia-iparban fennálló vagy eltöltött munkaviszonnal összefüggésben igénybe vehető villamosenergia-vásárlási kedvezmény támogatása
- c) **Kapcsolt termelés szerkezet-átalakítási díj:** a villamos- és hőenergiát kapcsoltan termelő erőművek támogatása

IV. Jövedéki adó:

A jövedéki adóról szóló, 2016. évi LXVIII. törvényben meghatározott felhasználói kör esetében kerül felszámításra. (a nem lakossági felhasználók esetében)

A villamos energiára vonatkozó ármegállapításokat, illetve a különböző díjtételeket a Szolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében ügyfélszolgálati helyein elérhetővé teszi.

A villamos energiára vonatkozó érvényes ármegállapításokat az Üzletszabályzat F5. sz. függeléke tartalmazza.

13.3.2 Az egyetemes szolgáltatásban ajánlott díjcsomagok

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 alkalmazza.

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 díjcsomagok nem tartalmazzák a felmerülő összes rendszerhasználati összevont díjat.

I. Általános, egy zónaidős („A1”) árszabás:

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

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.

2. „A1” nem lakossági normál díjcsomag

II. Általános, két zónaidős („A2”) árszabás:

Az „A2” árszabás esetén a Szolgáltató a villamosenergia-piaci egyetemes szolgáltatás árképzéséről, valamint az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtandó termékcsomagokról szóló 4/2011. (I. 31.) NFM rendelet 1. sz. mellékletében meghatározott zónaidők esetében eltérő, az adott zónaidőre jellemző beszerzést is figyelembe vevő árakat köteles alkalmazni. „A2” árszabás igénybevételére az a felhasználó jogosult, aki felhasználási helyen kéttarifás mérővel rendelkezik.

III. Időszakos („B Alap”) árszabás.

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 elosztó hálózati áramkörre fixen, nem dugaszolhatóan csatlakoztatott – felhasználói berendezés fogyasztása. A „B Alap” árszabás az „A1”, „A2” vagy „A3” árszabás mellé választható.

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 díjcsomagok nem tartalmazzák a felmerülő összes rendszerhasználati összevont díjat.

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 elosztó hálózati 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, a két tarifa kizárja egymást. Az elosztó által alkalmazott vezérlés naponta legalább 20 óra fűtési időt biztosít úgy, hogy 2 óránál hosszabb megszakítás nem fordul elő és két megszakítás között legalább 2 óra bekapcsolási időt biztosít.

Más berendezés üzemeltetés erről a csatlakozásról szerződésszegésnek, minősül. A szerződésnek megfelelő használatot a szerződés lejáratának időpontjáig az elosztói engedélyes bármikor jogosult ellenőrizni. Szerződésszegés esetén vagy az ellenőrzés megakadályozása esetén a kedvezményes tarifa alkalmazása megszűnik és a felhasznált villamos energia árát valamint az elosztói díjakat a kereskedő jogosult a normál árszabásnak (A1) megfelelő díjakkal – visszamenőlegesen az elévülés idejét figyelembe véve– kiszámlázni.

Számítási módszertan.

1a) Utólagosan számlázandó energiadíj. A mindenkor hatályos (A1 tarifa egységára mínusz a „B GEO” tarifa egységára) szorozva az elmúlt, figyelembe vett idő során felhasznált villamos energia mennyiségével

1b) Utólagosan számlázandó rendszerhasználati díj forgalomfüggő díjelemei

A mindenkor hatályos (rendszerhasználati kiefeszültség I tarifáért számított egységárok összege – a „B GEO” díjcsomaghoz tartozó rendszerhasználati díj egységárainak összege) szorozva az elmúlt, figyelembe vett idő során felhasznált villamos energia mennyiségével. Növelve a két díjtétel alapidíjainak különbségével

Egységárok összege kalkuláció során figyelembe veendő díjelemek

- Elosztói forgalmi díj
- Elosztói veszteség díj
- Elosztói menetrend kiegyensúlyozási díj
- Átviteli- díj

1c) Utólagosan számlázandó rendszerhasználati díj időszakfüggő díjelemei

(Rendszerhasználati kiefeszültség 1 tarifáért számított időszak alapidíjak összege – a „B GEO” díjcsomaghoz tartozó rendszerhasználati díj alapidíjainak összegével)

Figyelembe veendő díjelem

- Elosztói alapidíj

Teljes fizetendő díjtétel: 1a+1b+1c díjelemek összege

A villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről szóló 4/2011. (I. 31.) NFM rendelet szerinti „B Alap” egyetemes szolgáltatási árszabás árának változása esetén a „B GEO” árszabás új ára

- a) lakossági fogyasztók esetében a B Alap árszabás az ELMŰ Hálózati Elosztó Kft. elosztói területén hatályos lakossági árának legfeljebb 108,4%-ával megegyező, de a *rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvény 2. § (1) bekezdése szerinti feltételt is teljesítő, és*

- b) nem lakossági felhasználók esetében a B Alap árszabás ELMŰ Hálózati Kft. elosztói területén hatályos nem lakossági árának legfeljebb 108,7%-ával megegyező,

két tizedes jegyre kerekített, Ft/kWh érték.

A hőszivattyús berendezés szerelését, és üzembe helyezését a Szolgáltatóval egyeztetett eljárás és műszaki útmutató szerint kell elvégezni. A „B GEO” tarifa csak olyan berendezés számára biztosítható, amely teljesíti az EN14511 európai ajánlásban megfogalmazott műszaki megfelelőségi követelményeket, tehát a fűtendő épület teljes hőszükségletét teljes egészében ellátni képes központi egységet értjük hőszivattyú alatt és rendelkezik CE és EUROVENT vagy DACH, illetve ezekkel egyenértékű minősítéssel továbbá megfelel Európai Közösség hőszivattyúkra vonatkozó ökológiai kritériumok megállapításáról szóló mindenkor érvényes határozatában szereplő kritériumoknak. A mindenkor érvényes kritériumokat a Szolgáltató a weboldalain keresztül hozzáférhetővé teszi. A berendezés üzembe helyezését a kivitelezőnek a gyártó műszaki útmutatójának figyelembe vételével kell elvégezni. A berendezés elosztó hálózatra csatlakozását az illetékes elosztó üzletszabályzatában meghatározott követelményeknek megfelelően kell elvégezni. A beüzemelés szakszerű elvégzését az F-Gáz vizsgálata rendelkező kivitelező az H&B-GEO nyilatkozat (hőszivattyúk jogosultságának vizsgálata kedvezményes tarifára)” elnevezésű nyomtatványon igazolja (azonosítója: N_050_01). 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 díjcsomagok nem tartalmazzák a felmerülő összes rendszerhasználati összevont díjat.

3. H: idényjellegű egy zónaidős árszabás

A „H” árszabás szerint számolható el a központi fűtésről és melegvíz-szolgáltatásról szóló kormányrendelet szerinti fűtési idényben (október 15. – április 15. között) a hőszivattyúk, és a napenergiából és egyéb megújuló energiaforrásokból nyert hőt épületek hőellátására hasznosító berendezések üzemeltetését közvetlenül szolgáló készülékek fogyasztása, mely a külön mért felhasználói áramkörre állandó jelleggel nem dugaszolhatóan az állag sérelme nélkül nem leválasztható módon csatlakoztatott.

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

A „H” árszabás külön mérése folyamatos villamosenergia-ellátást biztosít, egy zónaidős elszámolású, melynél a tarifaváltás a vonatkozó kormányrendelet szerinti fűtési idény kezdetén és végén valósul meg. „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). Annak megítélésére, hogy az ügyfél által a hálózatra kapcsolandó berendezés kielégíti-e a 4/2011. (I.31.) NFM rendeletben leírt feltételeket, a Szolgáltató a „H&B-GEO nyilatkozat (hőszivattyúk jogosultságának vizsgálata kedvezményes tarifára)” elnevezésű nyomtatványt (azonosítója: N_050_01) és szükség esetén a berendezés mérnöki katalógusát kérheti be az ügyféltől, amelyeket a tarifák alkalmazhatósága szempontjából figyelembe vesz, megállapítja a

berendezés alkalmasságát a kedvezőbb áru, fűtés céljait szolgáló tarifáról történő üzemeltetésre.

IV. 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.

A felhasználó az „A1”, „A2”, vagy a profilos „A3” árszabások mellé „B” vagy „B GEO” árszabást is választhat. Idősoros felhasználási helyre a felhasználó „B GEO” árszabást nem választhat.

13.4 A fogyasztói szolgálat díjszabása

A villamosenergia-vásárlási szerződéssel rendelkező felhasználók esetén a fogyasztói szolgálat díjtételeit a Szolgáltató állapítja meg. A díjtételek megállapításának számítási elveit (módszereit) az M2. sz. melléklet tartalmazza. Az aktuális díjakat a Szolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében az ügyfélszolgálati helyiségeiben illetve az üzletszabályzat az F4. és F5. sz. függelékében és a honlapon közzéteszi.

13.5 Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók elszámolása

A Szolgáltató a működési területén vételező fogyasztóknál havi vagy éves elszámolási időszakot alkalmaz, a fogyasztókkal történt megállapodás, illetve széleskörű tájékoztatásuk alapján. A Szolgáltató elszámolási időszak 13.2 pontban szabályozott változtatása előtt a felhasználót külön levélben értesíti.

Az éves elszámolási időszak keretében évenként (12 havonta) egy alkalommal kerül leolvasásra a fogyasztásmérő berendezés. Az éves elszámolási időszakon belül a felhasználó havonta egy, egy év alatt összesen 11 alkalommal (kivéve új bekapcsolás, felhasználó változás, számlázási mód változása esetén) – a részszámla összegének megfelelő – részfizetést teljesít.

Amennyiben a felhasználó igényli az illetékes hálózati engedélyesnél a negyedévenként történő leolvasást az elszámoló számlák készítése a negyedéves leolvasási gyakorisághoz igazodik.

A részszámla az előző elszámolási időszak alapján egy hónapra megállapított villamos energia ellenértékét tartalmazza. Elszámoló számla csak leolvasott (szolgáltatói vagy felhasználói) mérőállás alapján készül. Az évi 1320 kWh elszámolása napi arányosítással történik. Amennyiben az illetékes hálózati engedélyes részéről mérési adatot vagy becsült mérőállást is tartalmazó elszámolás nem érkezik a felhasználó továbbra is részszámlákat kap.

Amennyiben a számla összege a 100 Ft-ot nem haladja meg, a számla rendszerünkben automatikusan kiegyenlítésre kerül így az az ügyfél részéről teljesítettnek tekintendő.

A villamos energia árváltozása esetén, amennyiben az árváltozás időpontjára a fogyasztásmérő-berendezés leolvasására vagy adatrögzítésre nem került sor, úgy az egyetemes szolgáltatási alapárát a Szolgáltató kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, vagy ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

Az elszámolási időszak időtartamában, valamint a számlázási időszakban a felek a villamosenergia-vásárlási szerződésben állapodnak meg. Erre vonatkozó eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak a leolvasási időszakkal egyezik meg. A Szolgáltató az elszámolási időszak utolsó napjára köteles elszámoló számlát kibocsátani és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámolni.

Ha az elszámolási időszak időtartama az egy hónapot meghaladja az egyetemes szolgáltató az elszámolási időszak hónapjainak számánál kevesebb számú részszámlát jogosult kibocsátani.

A mértékadó éves fogyasztás, vagy a felhasználó részfogyasztás módosítási kérése alapján kiállított részszámlák – a Hivatal előzetes jóváhagyásával megállapított - bruttó ötezer forint összeghatárig összevonhatók a felhasználó eltérő kérésének hiányában. A felhasználó, vagy fizető a részszámla összegének megfelelő részfizetést teljesíteni köteles.

Összevont számlák alkalmazása esetén az egy hónapnál hosszabb időszakot a számlán jól látható módon tünteti fel az egyetemes szolgáltató. A felhasználók meghatározott körére az egyetemes szolgáltató jogosult a fenti összeghatártól alacsonyabb értékhatárt alkalmazni.

Amennyiben a felhasználó élni kíván azzal a lehetőséggel, hogy az adott elszámolási időszakban a részszámlák ne kerüljenek összevontan kiállításra, akkor a felhasználónak azt jeleznie kell a Szolgáltató ügyfélszolgálatára részére. A felhasználó ezzel kapcsolatos kérését csak az adott elszámolási időszakra vonatkozóan jelezheti.

Amennyiben a felhasználó a villamos energia számláit saját leolvasása alapján kívánja kiegyenlíteni, abban az esetben a mérőállásokat az illetékes elosztói engedélyes vagy a Szolgáltató felé szükséges bejelentenie.

13.5.1 Az egyetemes szolgáltatást igénybe vevők részére kibocsátott számla

- a) **részszámla:** a nem havi elszámolási rendszerbe tartozó felhasználók részére az elszámolási időszakon belül benyújtott számla, aminek az alapja az előző elszámolási időszakban történt fogyasztás, illetve a felhasználó és a Szolgáltató között létrejött megállapodás.
- b) **végszámla:** az egyetemes szolgáltatói szerződés megszűnése esetén felhasználó változás, illetve felhasználó megszűnése esetén az átadás-átvételi, vagy a fogyasztásmérő leszerelésekor leolvasott mérőállás alapján, kiállított számla.

- c) **éves (elszámoló) számla:** az éves elszámolási időszak keretében leolvasott fogyasztásmérő berendezés mérőállása alapján készült számla.

Az elosztói engedélyes általi leolvasás vagy a felhasználó általi mérőállás közlés, következő időszakra vonatkozó részszámlákban az elszámolandó villamosenergia-mennyiséget (kWh) megváltoztathatja.

- d) **havi (elszámoló) számla:** havi rendszerességgel benyújtott számla, amely a felhasználó közlése, illetve az elosztói engedélyes általi leolvasás vagy becslés alapján készülhet

Az elosztói engedélyes általi leolvasás vagy a felhasználó általi mérőállás közlés, a következő időszakra vonatkozó részszámlákban az elszámolandó villamosenergia-mennyiséget (kWh) megváltoztathatja.

- e) **elektronikus számla:** Az elektronikus számla ugyanazokat a számlaadatokat tartalmazza, mint a nyomtatott számla. Az így létrehozott számla megfelel az elektronikus számlára vonatkozó jogszabályi előírásoknak: elektronikus aláírással és a kiállítás időpontját hitelesítő időbélyeggel rendelkeznek és elektronikus formában hitelesek. Az áramszámlák - a szolgáltató ÁSZF elfogadását követően - az interneten keresztül kerülnek bemutatásra, a szolgáltató által biztosított felülete(ke)n nyomon követhetőek, a számlaképek letölthetőek, nyomtathatóak és visszakereshetőek. Az elektronikus számla számlabefizetési megbízás fizetési móddal nem vehető igénybe, valamint igénylése esetén papír alapú számla nem kerül postázásra.

- f) **gyűjtőszámla:** Gyűjtőszámlázás lehetőséget nyújt több felhasználási hellyel rendelkező felhasználók esetén, hogy számlatípusonként egy számlán kérjék a felhasználási helyeik számlázását. A gyűjtőszámla összesítve tartalmazza a felhasználási helyeik elszámolandó díjtételeit és azok elszámolását, amely kiegészül a számla tájékoztatóval, mely a felhasználási helyek egyedi elszámolását tartalmazza, felhasználási helyenként részletezve.

- g) **Helyesbítő számla:** A szolgáltató, amennyiben a tényleges fogyasztás indokolja, jogosult számlahelyesbítést készíteni. A Szolgáltató a számlahelyesbítés alapjául szolgáló mérőállást, az Elosztói engedélyes általi leolvasás alapján készíti el. A korrekciót visszamenőleg, a mindenkor hatályos törvényi előírások, elévülési idejére vonatkozó rendelkezések figyelembe vételével készíti el a szolgáltató, melynek számítási alapját az Elosztói engedélyes általi leolvasás adja. Amennyiben a korrekció kezdeti időpontjában nem áll rendelkezésre ténylegesen leolvasott, vagy felhasználó által diktált óraállás, akkor egy vélelmezett óraállással készíthető el. Ezen becsült óraállást, két egymást követő leolvasott, vagy diktált mérőállás napi átlagszámításból állapítja meg. A számlakorrekció elvégzése során, az elévülési idő alatt kiállított számlák teljes egészében - ha túl nyúlik az elévülési időn, akkor a fentiekben leírt kalkulált óraállással, megbontva - jóváírásra kerül - ha több mérővel rendelkezik - azon mérők által mért fogyasztás is, melyek helyes adatokat tartalmaznak. Az előzőleg jóváírt időszakot ismét kiszámlázzuk a helyes értékekkel. Ezen számla kiállítása után a felhasználónak a számlakorrekcióval megegyező havi részletekben

kamatmentes részletfizetést köteles adni a szolgáltató, kivéve, ha a számlahelyesbítésre az ügyfél havi díktálási kötelezettségének elmulasztása miatt kerül sor.

Csoportos beszedési megbízás esetén a jogosulttal szerződéses viszonyban álló fogyasztót a beszedési megbízás alapjául szolgáló számla megküldésével kell értesíteni.

13.5.2 Háztartási méretű kiserőmű

A Szolgáltató elszámolási időszakonként a hálózatba összesen betáplált és vételezett villamos energia vonatkozásában a felek megállapodása szerint éves szaldó elszámolást alkalmaz.

Kivéve:

- az idősoros felhasználók esetében ahol az elszámolás havonta történik meg. A szaldó elszámolás elszámolási pontonként valósulhat meg.
- profilos díktálást választó felhasználók ahol szaldó elszámolás a díktálás időpontja alapján valósulhat meg.

Ezekben az esetekben éves elszámolás nem történik.

A szaldó elszámolás csak az ad-vesz mérőn mért és betáplált mennyiségre vonatkozik, a megtermelt energia más mérőkörré nem adható át, illetve nem göngyölíthető.

Kéttarifás elszámolás esetén – ide tartozik a smart mérés is –, a szaldó képzése zónaidőnként történik, tehát külön kerül meghatározásra a szaldó mennyiség a csúcsidei és külön a csúcsidőn kívüli számlálókra, függetlenül attól, hogy az egyetemes szolgáltatási díjak elszámolása A1 vagy A2 árszabással történik.

Amennyiben az elszámolási időszak során a vételezett és betáplált villamosenergia-mennyiségek szaldója alapján az elosztó hálózatba történő villamosenergia-betáplálás áll fenn, a betáplált villamosenergia-teljesítményt a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetőjével jogviszonyban álló villamosenergia-kereskedő által a részére - mint felhasználó részére - a villamosenergia-vásárlási szerződés alapján értékesített villamos energia átlagos termékárán kell elszámolni.

Amennyiben a betáplált villamos energia mennyisége meghaladja a felhasználó által vételezett villamos energia mennyiségét a különbözetről a felhasználó a Szolgáltató részére számlát állíthat ki. A felhasználó köteles a számla Szolgáltató részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a Szolgáltatónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

Amennyiben az elfogyasztott villamos energia mennyisége meghaladja betáplált mennyiséget, abban az esetben villamos energia számla készül a szerződésben rögzített ár szerint, melynek fizetési határideje a számlán feltüntetett esedékesség.

13.5.3 Előre fizetős mérők elszámolása

Előre fizető mérőt kell biztosítani minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára, aki ezt igényli.

Előre fizetős mérők alkalmazásának lehetőségei:

- a) önkormányzatok által megrendelt előre fizetős mérő felszerelése adósság kezelő program keretén belül
- b) védendő fogyasztó esetén a Szolgáltató és az elosztó hálózati engedélyes kezdeményezésére amennyiben a részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti
- c) egyéb felhasználó esetén amennyiben a részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti kikapcsolás után és a tartozás rendezése után a visszakapcsolást előrefizetős mérőhöz kötheti a Szolgáltató a hálózati engedéllyessel együttműködve
- d) egyéb üzleti célú előrefizetős mérők felszerelése (nyaralók, bérlemények)

Nem védendő előre fizető mérővel rendelkező fogyasztó késedelmes teljesítése esetén az előre fizető mérő feltöltésekor a tartozás mértékétől függetlenül a feltöltésre szánt összeg 50 %-át az egyetemes szolgáltató hátralék rendezésére fordíthatja.

Az előre fizető fogyasztásmérő és felszerelésének költségei, szociálisan rászoruló fogyasztók esetében minden esetben az elosztó hálózati engedélyest terhelik. A nem védendő fogyasztó kérésére történő előre fizető mérő fel- és leszerelés, valamint az ezekhez kapcsolódó járulékos költségek (elosztói üzletszabályzatban szereplő díjtételek) a felhasználót terhelik.

Az egyetemes szolgáltató - az elosztóval együttműködve - gondoskodik az előre fizető mérők működtetésének (feltöltésének) az ügyfélszolgálatain és elektronikus úton történő biztosításáról. Az elosztó köteles az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót írásban tájékoztatni az előre fizető mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, illetve az erre vonatkozó szerződési feltételekről.

Az előre fizetős mérő feltöltési rendszerének üzemeltetéséhez és a feltöltés biztosításához kapcsolódó költségek a Szolgáltatót terhelik.

Az előre fizető mérő feltöltése a felhasználó feladata. A feltöltést a felhasználási hely megjelölésével a felhasználó javára más is teljesítheti.

Az előre fizetős mérőn keresztül történő felhasználás csak az előre kifizetett villamosenergia-mennyiség erejéig lehetséges. Az előre fizetős mérők esetében a töltőkód átadásával egyidejűleg történik a számlakibocsátás, mely a megvásárolt villamosenergia-mennyiség díját és a rendszerhasználati díjakat is tartalmazza.

A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Magyar Lapterjesztő Zrt. (Lapker) által üzemeltetett helységeiben, az előre fizetős mérővel rendelkező fogyasztók esetében feltöltő kód vásárlására. A feltöltő kód vásárlását követően a felhasználó nyugtát kap, melyen szerepel a hús számjegyű feltöltő kód is, amit azonnal fel is használhat a mérőórába beütve.

A feltöltő pontok teljes listája a megtalálható a www.elmuemasz.hu weboldalon.

Az előre fizetős mérő leszerelésének feltétele, hogy a fogyasztónak az előre fizetős mérő felszerelése előtt kiállított számlák alapján semmiféle hátraléka ne legyen.

Az előre fizetős mérő leszerelése esetén, az előre fizetős mérő leszerelésének és a hagyományos mérő, illetve visszaszerelésének költségei védendő fogyasztó esetében az elosztói engedélyest terhelik, illetve a Szolgáltató szociálisan védett fogyasztók esetén jogosult az F4. sz. függelékben szereplő összeg kiszámlázására két évente a második kérelemtől, kivéve fogyasztóváltozás esetén. Nem védendő fogyasztó esetében a fogyasztót terhelik az elosztó felé, illetve a Szolgáltató jogosult az F4. sz. függelékben szereplő összeget kiszámlázni (kivéve fogyasztóváltozás esetén), tekintettel a jelen Üzletszabályzat 11.6.5. pontjában meghatározott visszakapcsolási feltételekre, valamint a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által a felhasználó igénye alapján külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körére és az F4. sz. függelékre .

Amennyiben a fenti feltételeket a fogyasztó teljesítette, a fogyasztó kérésére történő csere esetén az a leszerelt mérőben található maradványértéket az engedélyes a fogyasztó folyószámláján jóváírja.

Azonos műszaki feltételekkel történő fogyasztóváltozás esetén az előd fogyasztó által megvásárolt villamosenergia-mennyiséget (a leszerelt mérőben található maradványértéket) az ESZ engedélyes nem vásárolja vissza, és az esetleges korábbi, még fennálló tartozásba nem számítja be. Ilyen esetben az előd és utód fogyasztónak a maradványérték elszámolás egymás között, az adás-vételi vagy egyéb szerződésben rögzített módon kell elszámolni.

Az utód fogyasztó kérheti az előre fizetős mérő cseréjét normál mérőre. Ez esetben a mérőcserét a fogyasztónak kell megfizetnie. A mérőcsere során a mérőben maradt maradványértéket az engedélyes a fogyasztó számláján jóváírja.

Hibás mérő cseréje esetén a leszerelt mérőben maradt értékre az engedélyes új feltöltő kódot generál, mely az új mérő feltöltésére felhasználható.

13.5.4 Határozott idejű szerződéssel vételező felhasználók

Határozott idejű (maximum 1 év) ideiglenes villamosenergia-vételezés (pl. építkezés) esetén a felhasználó

- az áramdíjat számla alapján havonta köteles megfizetni,

A Szolgáltató a hosszú idejű ideiglenes vételezést profilos körben előrefizetős mérőhöz kötheti

Rövid idejű (maximum 60 nap) ideiglenes villamosenergia-vételezés (pl. rendezvények, tüdőszűrés) esetén a felhasználó

- a) fogyasztásmérő nélküli vételezés esetén

- a szolgáltatott villamos energia mennyiségének díját - a felhasználói berendezés névleges teljesítménye és a szerződésben meghatározott fogyasztási időtartam szorzata alapján - előre köteles megfizetni,

- b) fogyasztásmérővel történt vételezés esetén

- az áramdíjat számla alapján havonta köteles megfizetni,
„Egyedi villamosenergia-vásárlási keretszerződés”-sel rendelkező felhasználók esetén a számlázandó díjtételek kiegyenlítése utólag is történhet.

A határozott idejű szerződéseket az „A1”-es normál árszabással kell elszámolni lakossági és nem lakossági fogyasztó esetén is.

13.5.5 Elszámolás mérés nélküli vételezés esetén

Fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamosenergia-vételezésnek csak különös műszaki vagy gazdasági szempontok által indokolt esetben (pl. ismert teljesítményű és működési idejű felhasználói berendezések, telefonfülke, reklámtáblák), és a Szolgáltató hozzájárulásával van helye. Ha a Szolgáltató a villamos energiát fogyasztásmérő felszerelése nélkül szolgáltatja a felhasználó kizárólag a szerződésben megjelölt felhasználó berendezéssel, annak teljesítményhatáráig vételezhet.

Ez esetben a szolgáltatott villamos energia mennyiségét a felhasználói berendezés névleges teljesítménye és a szerződésben meghatározott fogyasztási időtartam alapján kell megállapítani. A felhasználó a szolgáltatás díját előre, a szolgáltatott villamos energia mennyiségének díját havonta köteles megfizetni.

13.5.6 Okos mérővel rendelkező ügyfelek elszámolása

A Szolgáltató az okos mérővel rendelkező ügyfelek vonatkozásában havi elszámolást alkalmaz az elosztói engedélyes által szolgáltatott adatok alapján.

Az elszámolás a választott tarifától függően a negyedórás idősor vagy pedig a hó végi regiszter állások alapján valósul meg. Az Okos mérő felszerelését a felhasználó a minta projekt kapcsán köteles tūrni.

13.6 Villamos energia ellenértékének kiegyenlítése

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

A villamosenergia-fogyasztásról kiállított számlákat, ide értve a több számla együttes kiküldését is, minden esetben a számlán megjelölt esedékességi határidőig, a Vevő (Fizető) számra/számlaszámra történő hivatkozással kell kiegyenlíteni.

13.6.1 A számlák kiegyenlítésének módja:

A felhasználó az alábbiakban felsorolt fizetési módok közül a választhat:

- a) lakossági szerződéses folyószámlával rendelkező felhasználóknál a megbízott pénzügyintézetten keresztül (csoportos beszedési megbízás, vagy átutalás),
- b) nem lakossági szerződéses folyószámlával rendelkező felhasználóknál a megbízott pénzügyintézetten keresztül (csoportos beszedési megbízás, vagy átutalás),
- c) postai készpénzátutalási megbízással, postai számlabefizetési megbízással (csekk),
- d) bankkártyával (POS terminál) történő befizetéssel,
- e) előre fizetős mérők esetén előre fizetéssel

f) elektronikus banki szolgáltatás igénybevételével,

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

A postai számlabefizetési megbízást (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 számlabefizetési megbízást (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. 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);

ATM automatán keresztül történő számlafizetés

A Szolgáltató az Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt-vel (OTP) kötött együttműködési megállapodás keretében lehetővé teszi, hogy a felhasználó a Szolgáltató által megküldött villamos energia számlán szereplő szolgáltatási összeget az OTP által üzemeltetett ATM automatán keresztül kezdeményezett, az OTP bármely általa a saját rendszerében a POS tranzakciók során elfogadott bankkártya típusra végrehajtott művelettel egyenlítsse ki. Az OTP a tranzakciót engedélyezés tekintetében az ATM automaták kártyahasználati eljárásának, a felhatalmazás és elszámolás tekintetében kártyás vásárlási tranzakciónak megfelelően kezeli, azaz minden tranzakcióhoz a PIN kód megadása szükséges.

A Szolgáltató internetes felületén keresztül történő számlafizetés

A Szolgáltató saját internetes felületén keresztül történő számlafizetési lehetőséget biztosít a felhasználók részére, hogy a Szolgáltató által megküldött villamosenergia-számlát a bankszámlájukon rendelkezésre álló egyenlegük vagy hitelkeretük terhére a www.elmuemasz.hu weboldalon egyenlítsék ki.

Az internetes fizetés előfeltétele, hogy a felhasználó regisztrálja magát a szerződéses folyószámla azonosító megadásával az internetes felületen.

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.

13.7 Késedelmes fizetés

13.7.1 Késedelmes fizetés a felhasználó részéről

Késedelmes fizetésnek minősül a felhasználó (fizető) részéről

- a) a számlán feltüntetett fizetési határidőig ki nem egyenlített összeg,
- b) és a számla elleni alaptalan kifogás esetén a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg.

A számla elleni kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya akkor van, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj 150 %-át meghaladja.

A részfizetésekre is fentiek irányadók.

A készpénzben (a szolgáltató által kibocsátott postai számlabefizetési megbízáson) teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor a pénz a kedvezményezett számláján megjelenik.

Az ügyfélszolgálatokon bankkártyával történő fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, ha az elfogadó bank a teljesítést a POS terminálon keresztül visszaigazolja.

Pénzintézeti – csoportos beszedési megbízás – alapján teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, ha a kötelezett bankszámláját a terhelési napon a megbízás összegével megterhelték.

Bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést – a felek eltérő megállapodásának hiányában – akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzüsszeget a jogosult bankszámláján jóváírták.

ATM automatán keresztül történő számlafizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor a befizetett számlaérték a kedvezményezett számláján megjelenik

Az engedélyes vagy egyéb szolgáltató internetes felületén keresztül történő számlafizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor a befizetett számlaérték a kedvezményezett számláján megjelenik.

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti be a szolgáltató a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel. A késedelmi kamat az esedékességet követő nap és a teljesítés között eltelt napok száma alapján kerül kiszámításra. A kamat esedékessége megegyezik annak a számlának az esedékességével, amelyen feltüntetésre került.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a késedelmes fizető késedelmét kimenti. A kamat összegét a késedelem időtartamának minden időszakára az érvényes jogszabályi rendelkezések alapulvételével kell kiszámítani. A kézbesítés késedelme esetén a szolgáltató tudomására jutott információk alapján a késedelmi kamat felszámításánál a szolgáltató méltányosan jár el.

Késedelmes fizetés esetén, ha a kötelezett kamattal és költséggel is tartozik és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. A késedelmes teljesítés esetén a felhasználói azonosítót nem tartalmazó, vagy olyan azonosító esetén, amelyből nem állapítható meg egyértelműen a felhasználó szándéka (kiegyenlítendő tétel) a Szolgáltató befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja el.

Társaságcsoporthunk, a felhasználói érdekeket figyelembe véve, jogosult először a főtartozásra, majd ezután a kamatokra és költségekre fordítani a befizetett összeget. A kötelezett eltérő rendelkezése hatálytalan.

A Szolgáltató jogosult a felhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb, behajtással kapcsolatos – a Ptk-ban megfogalmazott szerződésszegés miatti, kártérítési felelősség alapján járó – egyéb, igazolt költségek felszámítására is.

Amennyiben a Szolgáltatóval, külön törvényben meghatározott (2016. évi IX. törvény) szerződő hatóság, vagy vállalkozás késedelembe esik, akkor a Szolgáltató követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezésére negyven eurónak a Magyar Nemzeti Bank hivatalos késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdői napján érvényes hivatalos deviza-középárfolyama 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 kimentti magát. A kimentésre vonatkozó kérelmet a behajtási költségátalány fizetésére kötelezettől az Engedélyes dokumentáltan fogadja, a kérelem benyújtható bármelyik ügyfélszolgálati csatornán. A benyújtott kérelemre a kivizsgálás és a válaszadás határidejének szempontjából a dokumentált megkeresésre alkalmazandó szabályok az irányadók. A kimentésre vonatkozó kérelem benyújtásának nincs felfüggesztő hatálya az egyéb jogkövetkezményekre (pl.: kikapcsolás).

13.7.2 Késedelmes fizetés a Szolgáltató részéről

Késedelmes fizetésnek minősül a szolgáltató részéről, ha az alábbiakat megszegi.

- Ha az elszámoló számla kibocsátása után a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik és a túlfizetés összege a Vet Vhr. 1. számú mellékletének 4.4 pontjában meghatározott összeget meghaladja, vagy ha a villamosenergia-vásárlási szerződés így rendelkezik a felhasználó egyedi kérelme esetén, a Szolgáltató az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles intézkedni a túlfizetett összeg visszafizetéséről. A Szolgáltató a Vet Vhr. 1. számú mellékletének 4.4 pontjában meghatározott összeget meg nem haladó túlfizetés esetén a túlfizetés összegét a következő számlá(k)ban elszámolja.
- A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésekor keletkező visszautalandó összeget a Szolgáltató köteles 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak vagy a számla fizetőjének.
- Ha a felhasználót jogos számla kifogás miatt visszatérítés illeti meg, a Szolgáltató azt az esedékességtől számított 8 napon belül köteles a felhasználó részére visszafizetni a felhasználó által kért formában. A felek erre vonatkozó megállapodása alapján a Szolgáltató jogosult a visszatérítést a felhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítani.

A szolgáltató vagy a felhasználó késedelmes fizetés esetén – megállapodás hiányában – a jogszabályban meghatározott késedelmi kamatokat köteles a másik félnek megtéríteni.

A kamat összegét a késedelem időtartamának minden időszakára az érvényes jogszabályi rendelkezések alapulvételével kell kiszámítani.

A felhasználó részére a fizetési módjának megfelelően, illetve a banki átutalással teljesített számlákat elsősorban ugyanarra a bankszámlára utalja vissza a Szolgáltató.

Sikertelen visszafizetés esetén a szolgáltató jogosult a visszaérkezett összeget a következő számlákban fizetendő összeget csökkentő tételként elszámolni.

A Szolgáltató jogosult a felhasználó nem beazonosítható célú befizetését a lejárt esedékességű tartozás kiegyenlítésére, a Ptk. 6:46 §-a alapján elsősorban a költségekre, majd a kamatokra, végül a főtartozásra felhasználni.

Nem lakossági felhasználók esetén lehetőség van arra, - egyedi megállapodás alapján - hogy Vet Vhr. 1. számú mellékletének 4.4 pontjában meghatározott összeget nem meghaladó túlfizetés esetén a visszafizetés megtörténjen.

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. jogosult a szerződészegése miatt a felhasználó részére automatikusan fizetendő kötbér összegét a felhasználónak az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. -vel szemben a kötbérfizetési kötelezettség időpontjában fennálló, lejárt esedékességű tartozásába beszámítani, és a felhasználó részére a különbözetként fennmaradó összeget megfizetni, amennyiben a szolgáltató szerződészegése a 11.1.a), d)-e) pontok alapján kerülne kifizetésre. Amennyiben a Szolgáltató által az ügyfél felé a Szolgáltató szerződészegése miatt a 11.1 a), d) és e) pontok alapján teljesített kötbér kifizetése sikertelen, akkor a Szolgáltató jogosult a visszaérkezett kötbér összegét a következő számlában fizetendő összeget csökkentő tételként elszámolni.

13.8 Fizetési hátralékok behajtása

A fizetési hátralékok behajtása peren kívüli eljárás valamint jogi úton történő peres behajtás keretében is kezdeményezhető. Ezeket a tevékenységeket a Szolgáltató saját hatáskörben és/vagy megbízási szerződéssel rendelkező külső szervezet (ügyvédi iroda, behajtó cég) bevonásával is végezheti.

13.8.1 Részletfizetés a fogyasztó kérésére

Amennyiben a felhasználó a felszólításban közölt hátralék összegét egy összegben nem tudja rendezni, úgy írásban, telefonon vagy személyesen kérheti a szolgáltatótól, a fizetés könnyítésére vonatkozó részletfizetési lehetőséget.

A szolgáltató az eljárásra vonatkozó belső utasítás alapján, a felhasználó kérését méltányolva, a jogszabályi előírások figyelembe vételével teszi meg a hátralék rendezésére vonatkozó ajánlatát.

A Szolgáltató figyelembe veszi továbbá, hogy a felhasználó olyan, nagy összegű számlára kéri a részletfizetési lehetőséget, amely a felhasználó hibájából keletkezett, vagy amelyet számlázási, leolvasási hiba okozott.

A megállapodásban rögzített részletek és határidők be nem tartása esetén a megállapodás érvényét veszti. Ebben az esetben a be nem fizetett követelés összege, az eredeti esedékességi határidőnek megfelelően, egy összegben esedékessé válik.

13.8.2 Részletfizetés a szolgáltató mulasztásából eredő számlakövetelésre

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a Szolgáltatót 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.

A megállapodásban rögzített részletek késedelmes fizetése esetén, a szolgáltató a PTK szerinti kamatot felszámítja.

A megállapodásban rögzített részletfizetés elmaradása esetén, a Szolgáltató a díjhátralék behajtására vonatkozó felszólítási eljárást alkalmazza.

Amennyiben a fizetési hátralék rendezésére vonatkozó intézkedések nem vezetnek eredményre, vagy valamely okból nem lehetségesek, akkor a követelést egy összegben kell kiegyenlíteni, továbbá a Szolgáltató a kikapcsolás lehetőségével élhet, valamint intézkedhet az adósság megbízás alapján történő behajtásáról, illetve eladásáról, vagy a jogi eszközökkel történő behajtásról.

13.9 Követelések engedményezése

A Szolgáltató jogosult a Felhasználóval szemben fennálló lejárt esedékességű követelését harmadik személyre (Engedményes) átruházni a felhasználó késedelembe esésének 90. napját követően, amelyhez nem szükséges a Felhasználó előzetes hozzájárulása vagy előzetes tájékoztatása. A Szolgáltató köteles az Engedményest a követelés érvényesítéséhez szükséges tájékoztatással ellátni, és köteles a birtokában lévő, a követelés fennállását bizonyító legszükségesebb okiratokat, adatokat (pl. számla és szerződéses adatok, Felhasználó személyes adatai) az Engedményesnek átadni.

Az engedményezés tényéről a Felhasználót a Szolgáltató vagy az Engedményes – Szolgáltató által is aláírt - engedményezési okirattal írásban értesíti.

A Felhasználó mindaddig a Szolgáltatónak köteles teljesíteni, amíg nem kap olyan teljesítési utasítást, amely az Engedményes személyét, valamint az Engedményes telephelyét, ennek hiányában székhelyét, természetes személy esetén lakóhelyét, ennek hiányában szokásos tartózkodási helyét vagy számlaszámát meghatározza. Ezt követően a Felhasználó a teljesítési utasításnak megfelelően teljesíthet.

14 Vitarendezés, értesítések

14.1 Fogyasztóvédelem

A Szolgáltató olyan szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megértésén, megelégedésén alapul. Ezért a Szolgáltató olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a fogyasztó minden szükséges tájékoztatást megkaphat, észrevételeket, panaszokat tehet és észrevételeire, panaszaira az M3.sz. mellékletben meghatározott időn belül választ, orvoslást kap. A Szolgáltató minden szükséges tájékoztatást megad ügyfeleinek, annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait és azok igénybevételének lehetőségét.

A Szolgáltató rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, önkormányzatokkal, társszervekkel azért, hogy

- a) a fogyasztót érintő kérdésekben megismerje azok véleményét,
- b) tájékoztassa azokat a Szolgáltató tervezett intézkedéseiről,
- c) visszajelzést adjon az érdekképviseletek által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

A Szolgáltató megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviseleti szervezeteknek – azok kérése alapján -, amely a fogyasztó és a Szolgáltató kapcsolatára vonatkozik.

A Szolgáltatónak a fogyasztók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését a **28/1994. (X. 28.) IKM rendelet** szabályozza.

A fogyasztók társadalmi érdekképviseleti szervezetének minősülnek azok a társadalmi szervezetek illetőleg azok a szövetségek, melyet a fogyasztók az egyesülési jogról szóló 2011. évi CLXXV. törvény alapján kifejezetten a fogyasztók érdekképviselete céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

A Szolgáltató a társadalmi képviselővel az illetékessége alá tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, a társadalmi képviselő számára köteles a közérdekű adatokat – az üzlet, állami vagy szolgálati titkot képezők kivételével – hozzáférhetővé tenni, a fogyasztókat érintő intézkedésről tájékoztatást adni.

E bekezdés vonatkozásában közérdekű adatnak tekintendők a 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelő adatok.

Ha a társadalmi képviselő és a Szolgáltató között a fogyasztókat érintő vitás ügyben egyezség nem jön létre, annak létrehozására, vagy döntés miatt a felek a vitás ügyet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz előterjeszhetik.

14.2 Vitarendezések, bírósági megkötések

A Szolgáltató és a felhasználó között fennálló szerződéssel kapcsolatos vitás kérdések rendezésére vonatkozó eljárási rendet a jelen Üzletszabályzat M1. sz. mellékletében szabályozott Általános Szerződési feltételek 18. pontjának 3. bekezdése szabályozza.

E szerint a szerződő felek a szerződéses jogviszonyból eredő vitás kérdéseket elsődlegesen egymás között kísérik rendezni

A szerződésen kívül okozott károk eljárása tekintetében a bíróságok illetékességére, polgári peres eljárásról szóló 1952. III. törvény, 2018. január 1-től a 2016. évi CXXX. törvény szabályai irányadók.

Ezen törvényben szabályozottak szerint ilyen ügyekre mind az általános, mind a különös illetékességi szabályok alkalmazhatók.

A felek közötti jogviszonyra a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI törvény és az annak a végrehajtására kiadott kormányrendelet, valamint a törvényben megfogalmazott felhatalmazás alapján külön rendeletekben meghatározottakon túlmenően, jelen üzletszabályzatban leírtak irányadók.

14.3 Panaszügyek kezelése

A Szolgáltató – annak érdekében, hogy a villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói panaszok rövid határidővel, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

14.3.1 Fogalmi meghatározások

Megkeresés:

Minden olyan eset, amikor a fogyasztó valamilyen okból megkeresi az Engedélyest. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli úton.

Reklamáció

Minden olyan megkeresés, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panasz

Fogyasztói panasznak azt a megkeresést kell tekinteni, amikor a fogyasztó az Engedélyeshez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

14.3.2 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 elérhetősége, 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, így a személyes ügyfélszolgálaton írásban benyújtott beadványok után kiadott igazolásokat, valamint a 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 a VET 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 teljes körűen 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 F14. sz. függeléke tartalmazza.

14.3.3 Ügyintézési határidő

A bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a határidő a beadvány Szolgáltatóhoz történő beérkezéstől számított maximum 15 nap. Az ügyintézésre vonatkozó határidőket az üzletszabályzat M3. sz. melléklete tartalmazza.

A határidőben történő válaszadás elmulasztása esetén az Üzletszabályzat M4. sz. mellékletben meghatározott garantált szolgáltatások szerinti kötbér illeti az ügyfelet.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti, és azt válaszadás nélkül irattárazhatja.

14.3.4 Nyilvántartás

Minden, a Szolgáltatóhoz beérkezett bejelentés külön nyilvántartásba vételre kerül. Amennyiben a beadványt illetően szükség van az elosztói engedéllyel történő egyeztetésre, akkor a Szolgáltató az egyeztetést elvégzi és visszakereshetően dokumentálja.

A közérdekű bejelentések, javaslatok és panaszok bármelyik ügyfélszolgálati helyen bejelenthetők, annak intézését a Szolgáltató központi panaszkezelési területe felügyeli, vagy végzi.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át, és a felhasználó valamennyi beadványát az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzi.

Az engedélyes az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel vagy méréssel kapcsolatos ügyben beadvány nélküli, telefonos ügyfélszolgálatán történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát.

14.4 Kifogás a számla ellen

A fogyasztó 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 fogyasztót legkésőbb a kifogás vételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

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

a) a Vet. Vhr. 4.4. pontjában meghatározott összeget meg nem haladó összeg esetében a felhasználót megillető összeget a felhasználó vagy a fizető következő számlájában számolja el,

b) a Vet. Vhr. 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 fogyasztó a teljesítési határidő lejártáig fizetési kötelezettségét nem teljesíti, köteles a külön jogszabályban meghatározott kamatokat a másik félnek megtéríteni.

A Szolgáltató késedelmes fizetése esetén az ügyfelet, az üzletszabályzat M3. sz. mellékletben rögzített garantált szolgáltatások szerinti kötbér illeti meg.

14.5 Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel szemben

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

14.6 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.

A hibás mérés időtartama:

- a) ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő-berendezés felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam,
- b) ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy
- c) a b) pont szerinti megállapodás hiányában egy év.

A hibás mérés időtartamának megállapítását követően az ezen időszak alatt történt elszámolásokat helyesbíteni kell a fogyasztásmérő-berendezés mérésügyi hatóság vagy mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium által megállapított hibaszázalékával.

Ha a mérésügyi hatóság vagy mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium nem tudja megállapítani a fogyasztásmérő-berendezés hibaszázalékát, vagy a fogyasztásmérő nem mért, akkor a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált villamosenergia-mennyiséget az utolsó hiba nélküli elszámolási időszak vagy a felek által hiba nélkülinek elfogadott elszámolási időszak és a hibás mérést követő elszámolási időszak – de legalább négy hónap – adatainak átlagolása alapján kell megállapítani.

A hibás mérést megelőző időszakra vonatkozó adatok hiányában vagy a felhasználásban lényeges változás bekövetkezése esetében, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik.

A felek az adatok előző bekezdések szerinti meghatározását követő 15 napon belül kötelesek egymással elszámolni.

Lejárt hitelességű fogyasztásmérő-berendezés:

Lejárt hitelességű fogyasztásmérő-berendezés esetében a hálózati engedélyes szabálytalan vételezésre kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő-berendezés megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és ennek érdekében a mérőhelyre való bejutást a járásbírósnál kezdeményezte.

Lejárt hitelességű fogyasztásmérő-berendezés esetén az elszámolásra e pont második bekezdésének a) alpont és e pont 3–6. bekezdésének rendelkezéseit kell alkalmazni.

Ha a felek a fentiekben egyezsége jutottak, úgy megállapodásukat írásba kell foglalni, amelyben a tényleges számlakorrekció megtörténtéig az ideiglenes elszámolásról is rendelkezhetnek.

A helyesbített adatok meghatározását követően a felek az elszámolásban a felhasznált villamosenergia-mennyiséget és a külön jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjakat elkülönítve, tételesen kötelesek feltüntetni.

A fentiekkel megegyező az eljárás abban az esetben, ha a fogyasztásmérő hibátlanul mért, de a mérési adatokon alapuló elszámolás volt hibás (pl. szorzó hiba a számlázási rendszerben).

14.6.1 A hibás mérés miatti díjkülönbözet elszámolási szabályai

14.6.1.1 A rendszerhasználót megillető díjkülönbözet elszámolása

Ha hibás mérés miatt a rendszerhasználót visszatérítés illeti meg, az elosztói engedélyes, az (elszámolások lezárását követő 8 napon belül az elszámolás eredményéről köteles írásban tájékoztatni a rendszerhasználó egyetemes szolgáltatóját vagy villamosenergia-kereskedőjét.

A visszatérítendő villamosenergia-díjat a Szolgáltató az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a rendszerhasználó részére a felhasználó fizetési módjának megfelelően visszafizetni, illetve a rendszerhasználóval történt előzetes megállapodás esetén a rendszerhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítani.

Egyetemes szolgáltatásban részesülő rendszerhasználó esetében a visszatérítésre az ESZSZ 4. pontjában írt rendelkezései irányadók.

A hálózathasználati díjakat az az engedélyes (az elosztó, vagy kereskedő) írja jóvá vagy fizeti vissza a rendszerhasználónak, amely azt a rendszerhasználónak kiszámlázta.

14.6.1.2 Az engedélyeseket megillető díjkülönbözet elszámolása

Ha hibás mérés miatt az egyetemes szolgáltatót vagy villamosenergia-kereskedőt a rendszerhasználó villamos energia felhasználása után árkülönbözet és az elosztói engedélyes hálózathasználati díjkülönbözet illeti meg, az elosztói engedélyes az elszámolások lezárását követő 8 napon belül az elszámolás eredményéről köteles írásban tájékoztatni a rendszerhasználó egyetemes szolgáltatóját vagy villamosenergia-kereskedőjét. A villamosenergia-árkülönbözetről a Szolgáltató, a hálózathasználati díjkülönbözetről az elosztói engedélyes külön számlát állít ki a rendszerhasználónak.

Abban az esetben, ha a villamosenergia-vásárlási szerződés alapján hálózathasználati díjakat a Szolgáltató számlázza a rendszerhasználónak, úgy hibás mérés miatti számlázásra is ezen rendelkezések irányadók.

A hibás méréssel összefüggésben kiállított számla megfizetésére a téves vagy elmaradt számlázásra vonatkozó szabályok, illetve a késedelmes fizetés szabályai az irányadóak.

14.6.2 Elszámolás a felhasználó kereskedőjével hibás mérés esetén

Hibás mérés esetén, a téves számlázással érintett időszak és villamosenergia-mennyiség megállapítása a 14.6 pontban rögzítettek szerint, vagy egyedi megállapodás alapján történik. Az elszámolás részletes szabályait az Elosztói Szabályzat tartalmazza.

14.7 Minőségi kifogás

Az erre vonatkozó eljárás rendjét az Elosztói Engedélyes Üzletszabályzata tartalmazza.

15 Együttműködési szabályok a villamosenergia-rendszer engedélyeseivel, illetve a villamosenergiapiac résztvevőivel

15.1 A villamosenergia-piac más résztvevőivel való együttműködés általános feltételei

A villamosenergia-rendszer engedélyesei közötti együttműködési szabályokat, az adatszolgáltatások rendjét részletesen az Üzemi Szabályzat, az Elosztói Szabályzat és a Kereskedelmi Szabályzat, valamint az engedélyesek közötti szerződések szabályozzák.

A Szolgáltató villamosenergia-piac más résztvevőivel való együttműködése során – ideértve a felhasználókat is – az ellátási szabályzatokban illetve a rendszerirányító üzletszabályzatában rögzített, a piaci szereplők közötti elektronikus adatforgalomban érvényes kommunikációs protokollok figyelembevételével jár el.

15.2 A Szolgáltató és a hálózati engedélyes együttműködése

A Szolgáltató és a hálózati engedélyes bármely, a rendszerhasználókkal kapcsolatos kérdésben együttműködik. Ennek körében a hálózati engedélyes tájékoztatja a Szolgáltatót a felhasználói/rendszerhasználói berendezésekre vonatkozó bármely intézkedésről, panaszról,

és lehetővé teszi azt, hogy a Szolgáltató jelen lehessen a felhasználói/rendszerhasználói berendezésekkel kapcsolatos bármely intézkedés során.

A hálózati engedélyes a Szolgáltató megkeresésére igazolja, hogy a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére igényt bejelentő rendszerhasználó rendelkezik-e hatályos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel, illetve tájékoztatást ad a szerződés egyéb feltételeiről és azok esetleges módosításáról.

A Szolgáltató a hálózati engedélyes megkeresésére igazolja, hogy a hálózati engedélyes üzemeltetésében lévő közcélú hálózathoz csatlakozó rendszerhasználó rendelkezik-e fennálló villamosenergia-vásárlási szerződéssel.

A Szolgáltató az elosztó hálózati engedéllyel együttműködve köteles gondoskodni a felhasználó villamos energia igényének a villamosenergia-vásárlási szerződésnek megfelelő folyamatos kielégítéséről, a szerződésben megjelölt feszültségszint és a szolgáltatás minőségét meghatározó egyéb az elosztó hálózati engedélyes üzletszabályzatában meghatározott-műszaki és megbízhatósági feltételek csatlakozási ponton(pontokon) való, az elvárhatóság követelményeinek megfelelő szinten tartásáról.

A Szolgáltató a felhasználó kérésére köteles az elosztó hálózati engedélyes által kötendő hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéseket a villamosenergia-vásárlási szerződésekkel összevontan kezelni. Ennek részletszabályait az Üzletszabályzat 8.2.3. pontja tartalmazza. Az összevont kezelés körében a Szolgáltató - a felhasználó kérésétől függően – jogosult a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötésére, módosítására, megszüntetésére, a rendszerhasználati díjak számlázására.

A hálózati engedélyes a Szolgáltató kérésére a rendszerhasználó közcélú hálózathoz történő hozzáférést – további vizsgálat nélkül – felfüggesztheti.

15.3 A szervezett villamosenergia-piacon való részvétel

A Szolgáltató a szervezett villamosenergia-piacról szóló külön kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelően kereskedhet a szervezett villamosenergia-piacon.

A szervezett villamosenergia-piacon kizárólag villamos energiára vonatkozó termékek fizikai teljesítésű ügylet alapján történő kereskedelme folyhat.

A szervezett villamosenergia-piaci termékek kereskedelme a szervezett villamosenergia-piac szabályzataiban meghatározott módon, legalább a teljesítés ideje, módja és a termékek mennyiségi meghatározása tekintetében szabványosított szerződések alapján folyik.

15.4 A villamosenergia-piac más résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés és az ellátás/kereskedelem általános feltételei

A villamosenergia-piac más résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés a Szolgáltató és az érintett piaci szereplő között létrejött szerződés feltételei szerint történik.

A villamosenergia-kereskedés formái az alábbiak:

- Bilaterális kereskedés, amely az érintett felek közvetlen megállapodásával jön létre.
- OTC kereskedés, amely az érintett felek által felállított és önként vállalt szabályok betartásával, elektronikus kommunikációs eszközön (telefonon vagy Interneten) keresztül bonyolódik le.
- Szervezett villamosenergia-piaci kereskedés, amely mindazokat a kereskedelmi tranzakciókat foglalja magába, melyeket a piaci szereplők egy szervezett villamosenergia-piaci engedélyes közvetítésével bonyolítanak le, és amelyhez a villamosenergia-kereskedelem szabályait és elszámolási rendjét a VET, a Vhr. és egyéb vonatkozó jogszabályok alapján a szervezett villamosenergia-piaci engedélyes alakítja ki.

Együttműködés az aggregátorral

A felhasználó a vele szerződött villamosenergia-kereskedő vagy a mérlegkör-felelőse jóváhagyása nélkül köthet aggregálási szerződést. Az aggregátor az aggregálási szerződés megkötéséről haladéktalanul értesíti a felhasználóval szerződött villamosenergia-kereskedőt, a felhasználó mérlegkör-felelősét és a hálózati engedélyest.

Az aggregátor a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott feltételek alapján egyidejűleg különböző mérlegkörhöz tartozó piaci szereplőket is aggregálhat.

A felhasználó és az aggregátor közötti aggregálási szerződésre tekintettel a felhasználóval szerződött villamosenergia-kereskedő a felhasználóval szemben nem alkalmazhat semmilyen hátrányos intézkedést.

Az aggregátor az aggregálási szerződés megkötését megelőzően teljes körűen tájékoztatja a felhasználót, a termelőt és a villamosenergia-tároló tulajdonosát vagy üzemeltetőjét a felajánlott szolgáltatás szerződéses feltételeiről.

Az aggregátor pénzügyi felelősséget vállal az idegen mérlegkörben általa okozott, az utasított eltérés mennyiségével csökkentett vagy növelt kiegyenlítetlenségért.

Az előző bekezdés szerinti pénzügyi felelősségvállalásra és mértékére vonatkozó elszámolási módszertant a villamosenergia-ellátási szabályzatok tartalmazzák.

15.5 Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátásához szükséges villamos energia beszerzésére vonatkozó általános kereskedelmi feltételek

A Szolgáltató a működési területén villamos energiát vételező egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátásához szükséges villamos energiát az alábbi forrásokból vásárolhat:

- más kereskedőtől,
- termelőktől,
- a szervezett villamosenergia-piacon,
- a villamos energia határon keresztül történő beszállítása

A Szolgáltató a működési területén villamos energiát vételező egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátásához szükséges villamos energiát a fent megjelölt források közül elsődlegesen az MVM Partner Zrt.-vel kötött bilaterális keretszerződés keretében szerzi be.

A szerződés típusa menetrend alapú szerződés.

15.6 A szerződésben teljesítésében részt vevő harmadik személyek és velük fennálló kapcsolatok bemutatása

A Szolgáltató az engedélyköteles tevékenység egyes elemeit végző más személy által végzett tevékenységért úgy felel, mintha azt maga végezte volna.

15.7 Az üzleti titok védelme

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. nem természetes személy felhasználóinak a fogyasztói státuszát (villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésnek és fennállásának ténye, villamosenergia-vásárlási szerződés jogszabályokban vagy egyéb nyilvános módon nem hozzáférhető tartalmi elemei) üzleti titokként kezeli.

A másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül üzleti titkot, védett információt, bizalmas információt egyik Fél sem adhat ki harmadik személy(ek) részére, nem tehet hozzáférhetővé. E rendelkezés nem vonatkozik az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. részére szerződés alapján jogi, pénzügyi-számviteli, biztosítási, illetve pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatást nyújtó harmadik fél részére adandó valamennyi, továbbá amennyiben az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. ajánlata biztosíték nyújtását írja elő, az azzal kapcsolatos megállapodások megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkra. Jelen korlátozás – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – nem vonatkozik továbbá olyan harmadik feleknek átadásra kerülő információkra, amely az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. kapcsolt vállalkozásának vagy tulajdonosi joggyakorlójának minősül.

A titoktartási kötelezettség az alábbi információkra nem terjed ki:

- a) amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben az információt kapó Fél hibáján kívül válnak nyilvánossá,
- b) amelyek bizonyíthatóan már az ajánlatadást megelőzően is ismertek voltak az információt kapó Fél számára,

c) amelyek olyan harmadik fél által jutottak az információt kapó Fél tudomására, akit/amelyet nem köt titoktartási megállapodás azon Féllel szemben, akire/amelyre az információ vonatkozik,

d) amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály teszi kötelezővé, vagy amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását hatályos jogszabály alapján az arra jogosult szerv (bíróság, hatóság) elrendeli, a jogszabályban, szabályzatban, döntésben előírt mérték és kör tekintetében.

Minden további kérdésben az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvényben foglaltak az irányadók.

16 Hatályba lépés

A jelen üzletszabályzat szerinti általános szerződési feltételek a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozata alapján lépnek hatályba.

.....
Lehoczki Balázs
Vezérigazgató
ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.

Záradék:

A jelen Üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a 2021. április 20. napján kelt, FVFO/487-5/2021. sz. határozatával jóváhagyta.