

## Összefoglaló az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. Üzletszabályzatának 2021. 04. 20-tól hatályos módosításáról

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. (továbbiakban a Szolgáltató) egyetemes szolgáltatói üzletszabályzata, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal FVFO/487-5/2021. számú jóváhagyó határozata szerint 2021. április 20-tól módosult.

A Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelően módosította, illetve pontosította egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatát. A módosult fontosabb pontokat az alábbiakban összegezzük.

### **A törzsszövegben:**

**3. Fogalommeghatározások** fejezetben a fogalommeghatározások pontosítása a hatályos jogszabályok szerint. Új fogalmak az üzletszabályzatban: az adatgazdálkodás, az elektronikus ügyintézés, a villamosenergia-piac, az okosmérő, az aggregálás, az aggregátor, az aktív felhasználó az energiaközösségben, az együttesen tevékenykedő aktív felhasználók, a villamosenergia-megosztás, az online ügyfélszolgálat.

**5. Adatkezelés fejezet** kiegészítésre került a **Felhasználói elégedettségi felmérésre** vonatkozó új szabállyal, amelyben arról tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy jogszabályi kötelezettségéből adódóan elégedettségi felméréseket végez Társaságunk.

**10.1.1.5. Lakossági fogyasztó személyében beálló változás** pontban a határidő módosítása jogszabályi előírás szerint 3 nappól 3 munkanapra. Ennek megfelelően, 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.

**10.2. Kereskedőváltás** pontban átvezetésre került a jogszabályi előírás a távlehívásra alkalmas fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező fogyasztók esetén a mérőóraállás leolvasására és elszámolására vonatkozó szabályok

**10.2.1. Az egyetemes szolgáltatásból való kilépés/szerződésfelmondás** pontban a felhasználó szerződésfelmondási igényét 60 napnál korábban nem kezdeményezheti. A határidőt 120 napról a villamos energia ágazatban szokásos 60 napra csökkentettük. A felhasználó a szerződésfelmondási igényét a meghirdetett általános kapcsolattartási helyeken és módokon teheti meg.

**10.6.1. Szerződésfelmondás a felhasználó részéről** pontban jogszabály szerinti szöveg került átvezetésre az árváltozásra vonatkozó szövegbe.

**10.6.2. Szerződésfelmondás a Szolgáltató részéről** pontban jogszabály szerinti módosítás történt. Eszerint ha a felhasználó nem jogosult az egyetemes szolgáltatás igénybe vételére, akkor erre felhívja a felhasználó figyelmét, és tájékoztatja, hogy 15 napon belül át kell térnie versenypiacra. Ezen határidő letelte után a Szolgáltató a szerződést 30 napos felmondási határidővel felmondja.

**10.6.6. Csatlakozó és mérőberendezés állapotának felülvizsgálata** pontban jogszabályi előírásnak megfelelően a határidő 3 munkanapról 3 napra módosult. Eszerint, 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.

**11.7. Kikapcsolás és visszakapcsolás eljárásrendje** pontban a Szolgáltató által önkéntesen vállalt kikapcsolási moratórium törlésre került, mert ennek időtartamának meghatározása sok tényezőtől függ és minden évben más időintervallumot jelent. Az önkéntesen vállalt kikapcsolási moratóriumról szóló tájékoztatást a Szolgáltató honlapján és sajtó útján is közre szokta adni.

**11.7.1. Lakossági fogyasztók kikapcsolása** pontban jogszabály szerinti szóhasználat átvezetése, amely az előírás tartalmát nem módosítja.

**11.8. Továbbadásra és magánvezetékre csatlakozó vételezőkre vonatkozó speciális szabályok** pontban jogszabály szerinti szóhasználat átvezetése, amely az előírás tartalmát nem módosítja. Továbbá jogszabály szerint a Szolgáltató a magánvezeték engedélyesét fizetési késedelme esetén a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről– a korábbi három helyett - legalább kétszer írásban kell értesítenie és a kikapcsolás helyén jól látható módon tájékoztatást kell elhelyeznie.

**13.2.1. Leolvasások és leolvasási időszak** pontban jogszabály szerint módosításra került, mely szerint a leolvasási időszak meghatározása az elosztó feladata.

**13.2.2. Múltbeli fogyasztásra vonatkozó információk** új pont a 2021. január 1-től hatályos jogszabálynak történő megfelelés érdekében került bevezetésre.

**13.2.3. Adatgazdálkodás információk** új pont a 2021. január 1-től hatályos jogszabálynak történő megfelelés érdekében került bevezetésre.

**13.2.4. Fogyasztási adatokra vonatkozó térítésmentes tájékoztatás** új pont a 2021. január 1-től hatályos jogszabálynak történő megfelelés érdekében került bevezetésre.

**13.3. A villamosenergia-szolgáltatás ár-, és díjtételrendszere** pontban a vonatkozó jogszabályok felsorolása került kiegészítésre.

**13.5.3. Előre fizetős mérők elszámolása** pontban a vonatkozó jogszabálynak megfelelő szóhasználat javítása.

**13.7.2 Késedelmes fizetés a Szolgáltató részéről** pontban egy mondat törlésre került, mely helyett a jogszabályi előírások kerülnek alkalmazásra.

**14.3.2. Panaszbejelentés kivizsgálásra jogosult szervezeti egységek** pontot jogszabály szerint javítottuk. A felhasználó amennyiben nem elégedett a Szolgáltató válaszával, akkor a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz fordulhat. A felhasználó beadványának a következőket 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.

**15.4. A villamosenergia-piac más résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés és az ellátás/kereskedelem általános feltételei** pontban új alpont az **Együttműködés az aggregátorral** címmel. Ennek tartalma jogszabályi előírással megegyezik.

**15.7. Az üzleti titok védelméről** új pont került bevezetésre arra vonatkozóan, hogy a Szolgáltató mit tekint üzleti titoknak.

## **Függelékben:**

**F1. sz. függelékben** az érintett ügyfélszolgálati irodák címének és nyitvatartási idejének módosításának átvezetése (honlapon mindig naprakész információ található erről.)

**F4. sz. függelékben** Az egyetemes szolgáltatói engedélyes által felszámítható különdíjak módosítása jogszabály szerint. Új pont arról, hogy a Szolgáltató mely esetben nem számíthat fel külön díjat.

**F5. sz. függelékben** a vonatkozó jogszabályok felsorolása kiegészítésre került, fogalommeghatározás pontosítása, valamint az egyetemes szolgáltatási árak jogszabály szerinti átvezetése.

**F9. sz. függelékben** a Villamosenergia-vásárlási szerződés mintáján egy mondatos kiegészítés arról, hogy a szolgáltató a szerződéssel együtt a szerződéses feltételek összefoglalóját is megküldi a felhasználónak, és azt a szerződés aláírásával is elismeri.

## **Mellékletben:**

**M1. sz. melléklet 12.7.1. Lakossági fogyasztók kikapcsolása** pontban jogszabály szerinti szóhasználat átvezetése, amely az előírás tartalmát nem módosítja.

**M1. sz. melléklet 12.7.2. Szociálisan rászoruló fogyasztók kikapcsolása** pontban jogszabály szerinti szóhasználat átvezetése.

**M1. sz. melléklet 13.2. Szerződésfelmondás a Szolgáltató részéről** pontban jogszabálynak megfelelő javítás 15 napról 30 napra. Ha a nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 30 napon belül nem tesz eleget, akkor mondhatja fel a Szolgáltató a szerződést.

**M1. sz. melléklet 14. Kereskedőváltás** pontban a felhasználó szerződésfelmondási igényét 60 napnál korábban nem kezdeményezheti. A határidőt 120 napról a villamos energia ágazatban szokásos 60 napra csökkentettük. A felhasználó a szerződésfelmondási igényét a meghirdetett általános kapcsolattartási helyeken és módokon teheti meg.

**M1. sz. melléklet 18. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek** pontban történő módosítás a törzsszövegben a 14.3.2. pontban leírtak szerint.

**M2. sz. mellékletben 2. A díjak számlázása** pontban törlésre került, hogy a kikapcsolást végző szerelőnél a számla kiegyenlíthető. Ez a szolgáltatás nem érhető el.

Az aktuális üzletszabályzat teljes szövegét nyomtatott formában elérheti ügyfélszolgálati irodáinkban, vagy letöltheti az alábbi linkre kattintva:

<https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgalatas/tudnivalok/szabalyzatok/uzletszabalyzat>

**ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.**