Elektronikusan aláírta:
Lehoczki Balázs

E.ON Áramszolgáltató Kft. villamos energia egyetemes szolgáltatói üzletszabályzata

ENERGETIKAI
ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIV.

e·on

TARTALOMJEGYZÉK

I. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYEZÉSRE VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA 7
1. Az Üzletszabályzat tárgya 7
2. Az Üzletszabályzat hatálya 7
2.1. Személyi és területi hatály 7
2.2. Időbeli hatály 8
3. Fogalom-meghatározások 8
3.1. Adatfeldolgozó 8
3.2. Adatgazdálkodás 8
3.3. Adatkezelés 8
3.4. Adatvédelmi tájékoztató 9
3.5. Adatkezelő 9
3.6. Adatvédelmi jogszabályok 9
3.7. Aggregálás 9
3.8. Aggregátor 9
3.9. Aktív felhasználó 9
3.10. Árrendelet 9
3.11. Árszabás 9
3.12. Egyetemes szolgáltatási szerződés 10
3.13. Együttesen tevékenykedő aktív felhasználók 10
3.14. Ellátási szabályzatok 10
3.15. Elosztói engedélyes 10
3.16. Előrefizetős mérő 10
3.17. Elszámolási időszak 10
3.18. ESZSZ 10
3.19. Felhasználó 11
3.20. Fizető 11
3.21. Felhasználási hely 11
3.22. Fogyatékkal élő fogyasztó 12
3.23. Hálózati engedélyes 12
3.24. Hálózathasználati szerződés 12
3.25. Hálózati csatlakozási szerződés 12
3.26. Háztartási méretű kiserőmű 12
3.27. Idényfogyasztó 12
3.28. Kamat 13
3.29. Kikapcsolás 13
3.30. Korlátozás 13
3.31. Közintézményi felhasználó 13
3.32. Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezetek 13
3.33. Különleges adat 13
3.34. Lakossági fogyasztó 13
3.35. Megbízott 13
3.36. MEKH vagy Hivatal 14
3.37. Személyes adat 14

3.38. Szerződés nélküli vételezés ... 14
3.39. Szüneteltetés ... 14
3.40. Ügyfélcsere ... 14
3.41. Üzemi esemény ... 14
3.42. Üzletszabályzat ... 14
3.43. Védendő fogyasztók ... 14
3.44. VET ... 14
3.45. VHSZ ... 15
3.46. VHR ... 15
3.47. Villamosenergia-megosztás ... 15
3.48. Villamosenergia-piac ... 15
3.49. Zónaidő ... 15
4. Az egyetemes szolgáltatóra vonatkozó adatok, tevékenységének bemutatása ... 15
4.1. Az E.ON Áramszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltató feladata ... 15
4.2. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. által ellátott felhasználók ... 16
4.2.1 Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ... 16
4.2.2. Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezetek ... 16
4.3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés írásba foglalására vonatkozó kötelezettség 17
4.4. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. működési területe ... 17
II. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBALÉPÉSE, MÓDOSÍTÁSA, ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI ... 18
1. Az általános szerződési feltételek hatályba lépése ... 18
2. Az általános szerződési feltételek módosítása ... 18
3. Az Üzletszabályzattól, mint általános szerződési feltételrendszertől történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetőségei ... 19
III. ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG ... 20
1. A személyes adatok kezelésének jogalapja ... 20
2. Az adatkezelés alapelvei ... 21
3. Adatkezelési célok ... 21
4. Adatfeldolgozás, adattovábbítás ... 22
5. A személyes adatok kezelésének időtartama ... 23
6. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések ... 23
7. Érintetti jogok biztosítása ... 24
8. Az adatvédelmi felelős ... 25
9. Kártérítés ... 25
IV. ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK, ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FIÓK IRODÁK, EGYÉB ELÉRHETŐSÉGEK ... 26
1. Az ügyfélszolgálati feladatok ellátásának módja ... 26
2. Az ügyfélszolgálatok elérhetősége, konkrét feladatai ... 27
V. IGÉNYBEJELENTÉS, TÁJÉKOZTATÁS ... 28
1. Felhasználói igénybejelentés rendje ... 28
2. A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosítása ... 30
3. Tájékoztatás az igénybejelentésre az E.ON Áramszolgáltató Kft. részéről ... 32
4. Visszatérés az egyetemes szolgáltatási körbe ... 34
5. Az egyetemes szolgáltatási szerződés előkészítése, létrejötte, tartalma ... 35
5.1. Az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejötte ... 35

5.2. Az egyetemes szolgáltatási szerződés tartalma ... 36
6. Hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megkötése ... 37
7. Mérlegkör-tagság ... 38
8. A felhasználóval, mint szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények ... 38
VI. ÜGYFÉLCSERE ... 39
1. A régi felhasználó bejelentési kötelezettsége ... 39
2. Ellenőrzésre vonatkozó közös szabályok ... 41
3. Időpont egyeztetés ... 42
4. Az új felhasználó igény-bejelentési kötelezettsége ... 42
5. A természetes személy felhasználó halála ... 42
VII. AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA ... 44
1. Határozatlan idejű egyetemes szolgáltatási szerződés ... 44
2. Határozott idejű egyetemes szolgáltatási szerződés ... 44
3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés módosításának esetei ... 44
VIII. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ... 46
1. Határozott idejű egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése ... 46
2. Határozatlan idejű egyetemes szolgáltatási szerződés megszüntetése felmondással ... 46
2.1. Szerződésfelmondás a felhasználó részéről ... 46
2.2. Egyetemes szolgáltatási körből való kilépés, kereskedőváltás ... 47
2.3. Szerződésfelmondás az E.ON Áramszolgáltató Kft. részéről ... 50
2.4. A szerződéskötés megtagadásának esetei ... 50
3. Szerződés megszüntetése közös megegyezéssel ... 51
4. Elszámolás a megszűnt szerződések alapján ... 51
IX. AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS KÖRÉBEN KÖTÖTT SZERZŐDÉSEK MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI ... 53
1. Szerződésszegés az E.ON Áramszolgáltató Kft. részéről ... 53
2. Szerződésszegés a felhasználó részéről ... 54
3. A kötbér és a pótdíj meghatározása ... 55
3.1. Az E.ON Áramszolgáltató Kft szerződésszegése esetén fizetendő kötbér ... 55
4. A kártérítés ... 56
X. SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA ... 58
1. A villamosenergia-szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere ... 58
1.1. Az egyetemes szolgáltatás keretében történő villamos energia vételezés ellenértékét alkotó díjelemek ... 58
1.2. A díjelemek megjelenítése a számlán ... 59
2. Az egyetemes szolgáltatási árszabások és az áralkalmazás feltételeinek megállapítása ... 59
3. Az egyetemes szolgáltatási árszabások ... 59
3.1. Az egyes zónaidők időtartama ... 60
3.2. „A1” árszabás ... 60
3.3. „A2” árszabás ... 60
3.4. „B” árszabás ... 61
3.5. „A3” árszabás ... 61
3.6. „H” árszabás ... 62
4. Közvilágítás elszámolása ... 62
5. Elszámolás háztartási méretű kiserőművet üzemeltető felhasználóval ... 63
6. A közüzemi árszabások helyébe lépő egyetemes szolgáltatási árszabások ... 63
7. Az egyetemes szolgáltatási ár ... 64
8. A külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díjszabása ... 64

9. Leolvasások, elszámolás és a számlázás rendje és módja ... 65
9.1. Leolvasás, leolvasási időszak, fogyasztási adatok ... 65
9.1.1. Múltbéli fogyasztásra vonatkozó információk ... 65
9.1.2. Adatgazdálkodás ... 66
9.2. Elszámolási időszak ... 66
9.3. A részszámlázás általános szabályai ... 67
9.4. Felhasználó által diktált mérőálláson alapuló számlázás speciális szabályai ... 68
9.5. Idényfogyasztók elszámolása – éves leolvasás, éves számlázással ... 69
9.6. A felhasználók részére kibocsátott számlák fajtái ... 69
9.7. Fogyasztásmérő nélkül vételező felhasználók elszámolása ... 71
9.8. Elszámolás árváltozás esetén ... 71
10. A szolgáltatott villamos energia ellenértékének kiegyenlítése ... 71
11. Fizetési késedelem ... 73
12. Kifogás a számla ellen ... 73
13. Fizetési megállapodás ... 74
14. Elszámolás hibás mérés esetén ... 74
XI. TARTOZÁS MIATTI KIKAPCSOLÁS, VISSZAKAPCSOLÁS ÉS HÁTRALÉKRENDEZÉS ELJÁRÁSRENDJE ... 75
1. A kikapcsolás szabályai ... 75
1.1. Nem lakossági felhasználókra vonatkozó kikapcsolási szabályok ... 75
1.2. Lakossági fogyasztókra vonatkozó kikapcsolási szabályok ... 75
1.2.1. Általános előfeltételek ... 75
1.2.2. A szociálisan rászoruló fogyasztók kikapcsolására vonatkozó speciális szabályok ... 76
1.2.3. A kikapcsolás további szabályai ... 77
1.3. A kikapcsolás elkerülésére vonatkozó szabályok ... 79
2. A visszakapcsolás szabályai ... 79
3. A közintézményi felhasználók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolás alóli mentességének szabályai ... 80
3.1. Moratórium ... 80
3.2. A jogosulti kör meghatározása ... 81
3.3. Eljárásrend, feltételek ... 81
4. Társasházak minimális villamosenergia-szolgáltatás biztosítására vonatkozó rendelkezések ... 84
5. Átmeneti rendelkezések ... 86
XII. SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK, ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA; ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, KORLÁTOZÁS ESETÉN ... 87
1. Korlátozás, szűk keresztmetszetek kezelése ... 87
2. Együttműködés az elosztói engedélyessel ... 87
3. Együttműködés az aggregátorral ... 90
4. A villamos energia piac más résztvevőivel való együttműködés műszaki feltételei ... 90
XIII. A SZERZŐDÉSEKRE KIHATÓ VÁLTOZÁSOK ... 91
1. Vis Maior ... 91
1.1. Értesítési kötelezettségek ... 91
1.2. Vis Maior megszűnése ... 91
1.3. Mérséklés ... 91
1.4. A Vis Maior hatása ... 92
2. Jogszabályváltozás ... 92
2.1. Jogszabály változási esemény ... 92
XIV. A FELHASZNÁLÓ BEADVÁNYAINAK KEZELÉSE, PANASZÜGYINTÉZÉS ... 94

1. Felhasználói beadványok, megkeresések ... 94
2. A beadványok kezelése ... 94
2.1. A beérkező felhasználói beadványok rögzítése, archiválása ... 94
2.2. Érdemi válaszadási határidő, a válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei, és a szükséges egyeztetések végrehajtása ... 95
3. Panaszügyek kezelése ... 96
3.1. Általános szabályok ... 96
3.2. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. eljárásának elsődlegessége ... 96
3.3. Hatásköri szabályok ... 97
4. Bíróságok hatásköre ... 98
XV. VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK ... 99
1. Általános szabályok ... 99
2. A szociálisan rászoruló fogyasztók ... 99
2.1. A jogosultak köre ... 99
2.2. A jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétel ... 100
2.3. A jogosultság terjedelme ... 100
2.4. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények ... 101
2.4.1 Fizetési kedvezmény (részletfizetés vagy haladék) ... 101
2.4.2 Előrefizetős mérő ... 102
Az előrefizetős mérő feltöltése ... 103
3. A fogyatékkal élő fogyasztók ... 104
3.1. A jogosultak köre ... 104
3.2 A fogyatékosság jellege ... 104
3.3. A jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétel ... 105
3.4. A jogosultság terjedelme ... 106
3.5. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmény, különleges bánásmód ... 106
4. Egyéb rendelkezések ... 108
XVI. VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK, AZ EGYETEMES SZOLGÁLATÁSI JOGVISZONYRA VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK ... 109
1. Az egyetemes szolgáltatási jogviszonyra vonatkozó jogszabályok ... 109
2. A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja ... 109
3. Postai kézbesítésre vonatkozó speciális rendelkezések ... 110
3.1. Általános szabályok ... 110
3.2. Egyszerű Postai Küldeményekre vonatkozó szabályok ... 110
3.3. Számlákra vonatkozó speciális szabályok ... 110
3.4. Az Ajánlott Küldemények ... 110
3.5. Tértivevényes Ajánlott Küldemények ... 110
3.6. E-mailben továbbított küldeményekre vonatkozó szabályok ... 111
3.7. SMS-ben továbbított üzenetek ... 111
3.8. Kézbesítés futárposta, gyorsposta útján, integrált postai szolgáltatást végző által vagy személyes kézbesítéssel ... 111
4. Vitarendezés ... 111
XVII. MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK LISTÁJA ... 113
1. Mellékletek ... 113
2. Függelékek ... 113
XVIII. ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK ... 114

I. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYEZÉSRE VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

Az E.ON Áramszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: E.ON Áramszolgáltató Kft.), székhelye: 1134 Budapest, Váci út 17., a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott H1113/2020. számú működési engedély alapján végzi az egyetemes szolgáltatói tevékenységét. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (VET), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, az Ellátási szabályzatok, és a Működési Engedély előírásainak megfelelően készítette el Üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat).

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. egyetemes szolgáltatói tevékenységet végez.

A jelen Üzletszabályzat vonatkozó jogszabályokkal ellentétes rendelkezése semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen rendelkezések helyett a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alkalmazandók.

Ha a jelen Üzletszabályzatban szabályozott kérdésekre vonatkozó jogszabályi rendelkezések a későbbiekben megváltoznak, a megváltozott jogszabályi rendelkezések hatályba lépésének napjától kezdődően az Üzletszabályzat rendelkezései helyett a megváltozott jogszabályi rendelkezéseket kell alkalmazni.

1. Az Üzletszabályzat tárgya

Az Üzletszabályzat tartalmazza az E.ON Áramszolgáltató Kft. által, a felhasználók részére nyújtott szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit. Az elosztói engedélyes által nyújtott szolgáltatások szabályozását az elosztói üzletszabályzat tartalmazza.

2. Az Üzletszabályzat hatálya

2.1. Személyi és területi hatály

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed az E.ON Áramszolgáltató Kft. működési engedélyében meghatározott területére, valamint az E.ON Áramszolgáltató Kft.-re, és az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel az egyetemes szolgáltatás keretében szerződéses kapcsolatba lépő személyekre:

- az E.ON Áramszolgáltató Kft.-től egyetemes szolgáltatási szerződés keretében villamos energiát vételező felhasználóra, valamint
- az Üzletszabályzat 3.10. pontjában meghatározott Fizetőre.

2.2. Időbeli hatály

Az Üzletszabályzat jelen okirat szerinti egységes szerkezetbe foglalt szövege azon a napon lép hatályba, amikor a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) jelen Üzletszabályzatot jóváhagyó határozata hatályba lépett (a hatálybalépés napja).

Az Üzletszabályzat rendelkezései a hatályba lépése előtt létrejött egyetemes szolgáltatási jogviszonyokra a hatályba lépés időpontjától kezdődően alkalmazandók.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a jóváhagyott Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon elhelyezi, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátja, és internetes honlapján (www.eon.hu) hozzáférhetővé teszi.

3. Fogalom-meghatározások

3.1. Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

3.2. Adatgazdálkodás

A villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott fogyasztásmérési és fogyasztási adatok, valamint a kereskedőváltáshoz, az aggregátorváltáshoz, a keresletoldali szabályozáshoz és az egyéb szolgáltatásokhoz szükséges adatok cseréjére és az adatokhoz történő hozzáférésre vonatkozó azon szabályok összessége, 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. 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 (GDPR Rendelet 4. (2) cikk).

3.4. Adatvédelmi tájékoztató

Az Adatkezelő által a GDPR Rendelet 13. és 14. cikkeinek megfelelően elkészített és közzétett adatvédelmi tájékoztatója. Az Adatvédelmi tájékoztató elérhető az E.ON Áramszolgáltató Kft. honlapján (www.eon.hu/adatvedelem), illetve ügyfélszolgálati irodáiban és ügyfélszolgálati fiókirodáiban.

3.5. Adatkezelő

Az adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.

3.6. Adatvédelmi jogszabályok

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR Rendelet), illetve a GDPR Rendelet alapján hozott magyar adatvédelmi jogszabályok, így többek között az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

3.7. Aggregálás

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

3.8. Aggregátor

Aggregálást végző piaci szereplő.

3.9. 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.

3.10. Árrendelet

A 4/2011. (I. 31.) NFM rendelet a villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről, vagy az e rendelet helyébe lépő jogszabály.

3.11. Árszabás

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. által kínált villamosenergia-értékesítési termékcsomag, amely magában foglalja a felhasználó által vásárolt villamos energiáért fizetendő árat és annak alkalmazási feltételeit.

3.12. Egyetemes szolgáltatási szerződés

A felhasználó és az E.ON Áramszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltató között létrejött villamosenergia-vásárlási szerződés, melynek alapján az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó részére villamos energiát értékesít, illetve a 4.1. pontban meghatározott egyéb szolgáltatást nyújt.

3.13. 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.

3.14. Ellátási szabályzatok

Az ellátási szabályzat az üzemi szabályzatot, a kereskedelmi szabályzatot és az elosztói szabályzatot jelenti összefoglaló néven.

3.15. Elosztói engedélyes

Villamos energiának az elosztó hálózatokon történő továbbítását, a felhasználókhoz történő eljuttatását, illetve az ehhez kapcsolódó, a villamos energia megfelelő minőségű továbbítása érdekében szükséges minden műszaki és gazdasági tevékenységet végző engedélyes.

3.16. Előrefizetős mérő

Olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a fogyasztást csak az ellenérték előzetes megfizetése esetén teszi lehetővé.

3.17. Elszámolási időszak

Szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak

3.18. ESZSZ

A VHR 1. sz. mellékletét képező Egyetemes szolgáltatási szabályzat.

3.19. Felhasználó

Aki villamos energiát a saját felhasználási helyén történő felhasználás céljából közcélú hálózatról vagy magánvezetéken keresztül nem továbbadás útján vételez. A felhasználó a jelen Üzletszabályzat vonatkozásában az egyetemes szolgáltatásra, valamint az egyetemes szolgáltatási árra jogosult felhasználókat jelenti.

3.20. Fizető

Aki az egyetemes szolgáltatási szerződésben vagy erre tekintettel, külön kötött fizetési megállapodásban vállalja meghatározott felhasználási helyen (helyeken) felhasznált villamos energia ellenértékének, valamint a rendszerhasználati díjnak és a járulékos költségeknek (pl. jövedéki adó, ÁFA, késedelmi kamat, eljárási költség, kártérítés) megfizetését. A fizető és a felhasználó – a felek megállapodásának megfelelően – tartósan vagy időlegesen eltérő is lehet, az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel, mint egyetemes szolgáltatóval szemben azonban a felelősségük csak akkor egyetemleges, ha azt a fizető az egyetemes szolgáltatási szerződésben, vagy a fizetési megállapodásban kifejezetten vállalja. Ennek hiányában a tartozás kiegyenlítésre egyedül a Felhasználó lesz kötelezett.

3.21. Felhasználási hely

Egy vagy több csatlakozási ponton keresztül ellátott, összefüggő terület, ahol a felhasználó a villamos energiát felhasználja. Minden mérési pontnak egyedi azonosítószáma van (POD, azaz mérési pont azonosító), ami minden érintett hálózati engedélyesnél egyedileg beazonosítja a mérési pontot.

A felhasználó és az elosztói engedélyes eltérő megállapodása hiányában egy felhasználási helynek kell tekinteni a felhasználó tulajdonában vagy használatában álló egymással nem határos területeket is,

- amelyek ugyanazon közút, vasút ellentétes oldalán egymással szemben helyezkednek el, vagy
- amelyen a felhasználó a 2011. október 1-jét megelőzően nem engedélyköteles magánvezetéken történő villamos energia továbbadásra jogosult volt,
- amelyen 2011. október 1-jét megelőzően a magánvezeték engedélyese magánvezeték létesítésére, működtetésére, a vezeték kapacitásának megváltoztatására, valamint működésének szüneteltetésére engedélye alapján jogosult volt,
- az épület közös használatú helyiségeit és szabadtereit (területrészeit) is, valamint
- azt a területet is, amelyet mért magánvezeték lát el.

A felhasználó és az elosztói engedélyes eltérő megállapodása hiányában külön felhasználási helynek kell tekinteni egy ingatlan vagy épület összefüggő területén belül

- minden egyes felhasználó tulajdonában vagy használatában álló és önálló csatlakozási ponttal rendelkező területrészt, vagy
- a közös tulajdonban álló ingatlanon a tulajdonostársak kizárólagos használatában lévő és önálló csatlakozási ponttal rendelkező területrészt.

3.22. Fogyatékkal élő fogyasztó

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékossági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, aki, vagy akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása.

3.23. Hálózati engedélyes

Az átviteli rendszerirányító és az elosztói engedélyes.

3.24. Hálózathasználati szerződés

Jelenti az elosztói engedélyes és a rendszerhasználó között létrejött megállapodást (a továbbiakban: hálózathasználati szerződés), amely alapján az elosztói engedélyes kötelezettséget vállal a hálózathasználati szerződésben megnevezett csatlakozási pontra, a hálózathasználati szerződés szerinti lekötött teljesítmény mértékéig a folyamatos, de nem szünetmentes villamosenergia-szállításra, valamint a fogyasztásmérő berendezések – jogszabályok és szabályzatok szerinti - felszerelésére, leolvasására és ellenőrzésére, míg a rendszerhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a villamos energiát a hálózathasználati szerződés szerint vételezi, táplálja be, és a rendszerhasználati díjat rendszeresen és esedékességkor megfizeti.

3.25. Hálózati csatlakozási szerződés

Jelenti az elosztói engedélyes és a rendszerhasználó között, a rendszerhasználó csatlakozási pontjai vonatkozásában az ott rendelkezésre álló teljesítmény előfeltételeinek megvalósítására és a folyamatos biztosítására írásban, az elosztói engedélyes üzletszabályzatában meghatározott formában létrejött szerződést.

3.26. Háztartási méretű kiserőmű

Olyan, a kisfeszültségű hálózatra csatlakozó kiserőmű, melynek csatlakozási teljesítménye egy csatlakozási ponton nem haladja meg az 50 kVA-t.

3.27. Idényfogyasztó

Idényfogyasztóként kezelendő az a lakossági felhasználó, akinek esetében

- a felhasználási hely rendeltetése nyaraló, zártkert vagy garázs és
- az éves fogyasztás az „A” és „B” díjszabású fogyasztásmérőkön együttesen nem haladja meg az 1000 kWh-t.

3.28. Kamat

Ahol a jelen Üzletszabályzat kamatot említ, ott a hatályos Polgári Törvénykönyv által megállapított kamatot kell érteni.

3.29. Kikapcsolás

A kikapcsolás a felhasználó kizárását jelenti a villamosenergia-szolgáltatásból.

3.30. Korlátozás

A villamosenergia-szolgáltatás időbeni szüneteltetése, vagy a lekötött teljesítmény alatti csökkentett ellátás biztosítása.

3.31. Közintézményi felhasználó

A VET Vhr. 29/A. §-ában meghatározott felhasználói kör.

3.32. Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezetek

A VET 50. § (4) bekezdésében, és a VET Vhr. 26/A. §-ában meghatározott felhasználó.

3.33. Különleges adat

A GDPR Rendelet 9. (1) cikkében meghatározott, az Érintettre vonatkozó személyes adatok.

3.34. 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 lakóépületet, mint felhasználót a közös fogyasztás vonatkozásában úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet;

3.35. Megbízott

Megbízási szerződés alapján a megbízott a rábízott ügyet a megbízó utasításai szerint ellátja, és a megbízó érdekének megfelelően eljár.

3.36. MEKH vagy Hivatal

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

3.37. Személyes adat

Az azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az Érintettre) 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 (GDPR Rendelet 4. (1) cikk).

3.38. Szerződés nélküli vételezés

Szerződés nélkül vételezi a villamos energiát az a felhasználó, aki hálózathasználati szerződés vagy egyetemes szolgáltatási szerződés nélkül az elosztói engedélyes hálózatára csatlakozik, és onnan villamos energiát használ fel.

3.39. Szüneteltetés

Az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályának fenntartása mellett az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott szolgáltatások szüneteltetése.

3.40. Ügyfélcsere

Meglévő felhasználási helyen történő ügyfélváltozás, melynek következtében a régi felhasználó a szerződést felmondja, az új felhasználó pedig villamos energia egyetemes szolgáltatás keretében történő vételezésére igénybejelentést tesz.

3.41. Üzemi esemény

A villamosenergia-rendszer üzemében bekövetkező állapotváltozás vagy beavatkozás.

3.42. Üzletszabályzat

Az E.ON Áramszolgáltató Kft, mint egyetemes szolgáltató általános szerződési feltételeit tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.

3.43. Védendő fogyasztók

A lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszabályban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a villamosenergia-ellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt.

3.44. VET

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény.

3.45. VHSZ

A VHR 2. sz. mellékletét képező Villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzat.

3.46. VHR

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X.19.) Korm. rendelet.

3.47. Villamosenergia-megosztás

Aktív felhasználó vagy energiaközösség által termelt villamos energia közvetlenül más felhasználó vagy energiaközösség részére történő értékesítése vagy ellenérték nélküli átadása a közcélú hálózaton vagy magánvezetéken keresztül.

3.48. Villamosenergia-piac

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

3.49. Zónaidő

A villamosenergia-felhasználás elszámolása céljából meghatározott egy napon belüli időtartam.

4. Az egyetemes szolgáltatóra vonatkozó adatok, tevékenységének bemutatása

A társaság cégneve:	**E.ON Áramszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**
Székhely:	**1134 Budapest, Váci út 17.**
Cégbejegyzés helye:	**Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság (Budapest)**
Cégbejegyzés időpontja:	**2019.08.06.**
Cégjegyzék száma:	**01-09-345602**

A társaság határozatlan időtartamra alakult. A társaság üzleti évei január 1-jén kezdődnek és ugyanazon év december 31-én végződnek.

4.1. Az E.ON Áramszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltató feladata

Az E.ON Áramszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltató feladata a működési engedélyében meghatározott területén az erre jogosult felhasználók részére villamosenergia-szolgáltatás biztosítása, a felhasználó jogszabályban meghatározott módon bejelentett szándéka szerint. Ennek érdekében az Üzletszabályzatban, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint, illetőleg a tőle elvárható és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jogerős határozatai által előírt módon és minőségben szolgáltatja a villamos energiát.

Az egyetemes szolgáltató által kötött egyetemes szolgáltatási szerződés alapján az egyetemes szolgáltatás keretébe tartozik a villamosenergia-piaci egyetemes szolgáltatás árképzéséről, valamint az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtandó termékcsomagokról szóló miniszteri rendeletben meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján szolgáltatott villamos energia értékesítése.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. feladatait átlátható módon, befolyásmentesen és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően hajtja végre.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult az általa kiküldött szerződéses ajánlatot, kimenő leveleket, kimenő dokumentumokat szkennelt vagy nyomtatott céges aláírással is kiküldeni a felhasználóknak, ezt részéről aláírt szerződésnek, dokumentumnak tekinti.

4.2. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. által ellátott felhasználók

4.2.1 Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók

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

4.2.2. Közszolgáltatási kötelezettség keretében villamosenergia-vételezésre jogosult szervezetek

Az E.ON Áramszolgáltató Kft.-hez tett igénybejelentés esetén közszolgáltatási kötelezettség keretében az egyetemes szolgáltatóra vonatkozó VET 48. §-a, valamint a VET 50. § (2) bekezdése szerinti szerződéskötési kötelezettség kedvezményezettjeként, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályoknak megfelelő áron a Vhr. 26/A §-ban meghatározott szervezetek jogosultak az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel villamosenergia-vásárlási szerződést kötni, ha a VET 50. § (3) bekezdése alapján egyébként nem jogosultak egyetemes szolgáltatásra.
Az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel megkötésre kerülő villamosenergia-vásárlási szerződésre az általános rendelkezések alkalmazandóak azzal, hogy a jelen pontban meghatározott jogosultakat az egyetemes szolgáltatással járó ellátási kötelezettségen, az áralkalmazáson, és a végső menedékes jogintézménye keretében biztosított ellátási jogosultságon kívül egyéb kedvezmény nem illeti meg.

4.3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés írásba foglalására vonatkozó kötelezettség

A felhasználónak külön hálózathasználati és egyetemes szolgáltatási szerződéssel kell rendelkeznie.

Az írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező felhasználók a jelen Üzletszabályzat 4. sz. mellékletét képező mintaszerződés szerinti tartalommal összhangban jogosultak az egyetemes szolgáltatást igénybe venni, és azt az E.ON Áramszolgáltató Kft. köteles részükre ennek megfelelően biztosítani. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jelen felhasználók hálózathasználati szerződéseit a megbízási jogviszonynak megfelelően kezeli.

4.4. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. működési területe

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. működési területe a működési engedélyében meghatározott terület.

Az Üzletszabályzat 5. számú függeléke tartalmazza az E.ON Áramszolgáltató Kft. működési területét.

II. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBALÉPÉSE, MÓDOSÍTÁSA, ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. köteles az Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben jól látható módon elhelyezni, kérésére bárkinek rendelkezésre bocsátani, és a www.eon.hu internetes oldalon hozzáférhetővé tenni.

1. Az általános szerződési feltételek hatályba lépése

Az egyetemes szolgáltatási szerződésre irányadó, annak részét képező általános szerződési feltételek az E.ON Áramszolgáltató Kft. Üzletszabályzatának részét képezik, és az Üzletszabályzattal egyidejűleg lépnek hatályba, azokat a hatályba lépés időpontjától kezdődően a korábban kötött szerződéses jogviszonyokra is alkalmazni kell. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. általános szerződési feltételei az E.ON Áramszolgáltató Kft. ügyfélszolgálati irodáiban, valamint a www.eon.hu internetes címen érhető el.

2. Az általános szerződési feltételek módosítása

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. üzleti partnereinek nagy számára tekintettel a szolgáltatási környezet változása esetén csak úgy tudja vállalni a folyamatos, zökkenőmentes ellátást, ha a már megkötött szerződésekre kihatóan is fenntartja magának az Üzletszabályzatának és általános szerződési feltételeinek (ÁSZF) egyoldalú módosításának lehetőségét, az alábbi esetekben:

- a szolgáltatás ellenértékére vonatkozó módosítás;
- azoknak az eljárásoknak a módosítása, melyek szabályozását a jogszabályok az E.ON Áramszolgáltató Kft. hatáskörébe utalják, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek a felhasználók hátrányára történő lényeges módosítását;
- ha a jogviszonyra vonatkozó jogszabályok vagy piaci feltételek megváltoznak;
- ha az arra illetékes hatóság – így különösen a Hivatal – döntésében foglaltak teljesítéséhez szükséges.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, időtartamára vagy minőségi célértékeire, a felmondási jogra továbbá a szolgáltatás ellenértékére vonatkozó változtatás.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződés Üzletszabályzatban meghatározott, általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal

- a módosítást az ügyfélszolgálati irodákban és a www.eon.hu internetes honlapján közzéteszi,
- az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíti.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. ezen túlmenően az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése során minden lényeges körülményről megfelelő időben és módon tájékoztatja a felhasználót, beleértve a szerződés lényeges tartalmát érintő, 3 hónapon belül általa tervezett változásokat is, amely kötelezettség a felhasználót is terheli az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben.

3. Az Üzletszabályzattól, mint általános szerződési feltételrendszertől történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetőségei

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. meghatározott felhasználói csoportok számára egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg, a jogszabályi rendelkezések keretein belül. Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználók részére – az egyedi feltételektől függően a megfelelő – ügyfélszolgálati csatornáin (ügyfélszolgálati irodák, telefonos, elektronikus ügyfélszolgálat, honlap) ad tájékoztatást, és azokat minden, a feltételeket teljesítő felhasználó részére biztosítja.

III. ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG

1. A személyes adatok kezelésének jogalapja

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. (Adatkezelő), mint egyetemes szolgáltató

- az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete ("GDPR") 6.§ (1) bekezdése a VET szerinti engedélyköteles tevékenységének végzése,
- az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére vonatkozó szerződés(ek)
  - megkötése,
  - tartalmának meghatározása, módosítása,
  - teljesítésének figyelemmel kísérése,
- a szerződésben meghatározott díjak számlázása,
- a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése,
- a villamosenergia-ellátási szabályzatokban, illetve jogszabályokban foglalt együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése

céljából kezelheti

- a felhasználó, ill.
- a külön jogszabályban meghatározott fizető

azonosításához szükséges és elégséges, a VET. vagy a VET. Vhr. szerint a szerződés tartalmát képező, az érintettre ("**Érintett**") vonatkozó személyes adatot.

Érintettnek minősül a felhasználó, a fizető és azon személy akire vonatkozóan az E.ON Áramszolgáltató Kft. a fenti célok érdekében adatokat kezel (pl. meghatalmazott). Az Adatkezelő a fentieken túl is kezelhet az Érintettre vonatkozó személyes adatot, ha az adatkezelés megfelel a GDPR Rendelet 6. (1) cikkében foglaltaknak.

Az Adatkezelő egyes adatkezeléseinek jogalapját, az adatkezelés célját, a kezelt személyes adatok körét és az esetleges adattovábbítást, illetve az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozókat Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza. Az Adatkezelő a következő jogalapok alapján kezel az Érintettre vonatkozó személyes adatot:

(a) az Érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (*hozzájárulás*);

(b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (*szerződés teljesítése*);

(c) az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (*jogszabályon alapuló adatkezelés*);

(d) az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges (*jogos érdeken alapuló adatkezelés*).

2. Az adatkezelés alapelvei

Az adatvédelem körében az Adatkezelő elsődleges feladata, hogy - figyelemmel az Adatvédelmi Jogszabályokra és a tevékenységére vonatkozó jogszabályokra, így különösen a VET szabályaira - meghatározza az általa kezelt Érintettekre vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem GDPR Rendeletben rögzített elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az Érintettekre vonatkozó személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását. Az Érintett személyes adatai kezelésének célját és az adatkezelés jogcímét az Adatkezelő által közzétett Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

3. Adatkezelési célok

Az Adatkezelő felhasználók (Érintettek) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a egyetemes szolgáltatási szerződések figyelemmel kísérése céljából az egyetemes szolgáltatási szerződésekben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli különösen, azzal, hogy az adatkezelő által kezelt személyes adatok teljes körét az Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza:

- a felhasználói azonosító,
- vételezés és/vagy a betáplálás időpontja, tartama,
- vételezés és/vagy a betáplálás mennyisége,
- felhasználó (vételezési)profilja,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásának eseményei,
- minden egyéb olyan adat, amelyet az egyetemes szolgáltatási szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése, vagy az E.ON Áramszolgáltató Kft. illetve a felhasználó jogos érdekeinek érvényesítése érdekében szükséges, különös tekintettel a következő adatokra: természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, születésének hely és ideje, valamint anyja neve, illetve a felhasználóval való kapcsolattartás érdekében a felhasználó által megadott elérhetőség (telefonszám, illetve e-mail cím).

Az Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza az adatkezelési célokat. Ez tartalmazza különösen az alábbi célokat:

- Egyetemes szolgáltatási szerződés létesítése, szerződéses kapcsolat biztosítása,
- Egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése,
- Egyetemes szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos számlázási tevékenység támogatása,
- Egyetemes szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos követeléskezelés,
- Egyetemes szolgáltatási megszűnése vagy felmondása,
- A szolgáltatás javítása, üzletfejlesztés érdekében végzett elemzés,
- Védendő fogyasztó részére jogszabályon alapuló villamosenergia ellátás biztosítása,
- Közvélemény kutatás,
- Belső ellenőrzési rendszer működtetése,
- Compliance jelzések kezelése.

4. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

Az Adatkezelő adatfeldolgozókat vehet igénybe, illetve az Érintett személyes adatai jogszabályi felhatalmazás alapján, illetve a GDPR Rendeletben meghatározott esetekben harmadik személy számára átadhatóak. Az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók mindenkor hatályos listáját az Adatvédelmi tájékoztató, illetve a www.eon.hu/adatvedelem honlap tartalmazza. Az adatkezelő felhasználó általa kezelt személyes adatait az Adatvédelmi tájékoztatóban írt eseteken túl, az alább felsorolt, jogszabályban és a MEKH által kiadott határozatban meghatározott szervezeteknek átadhatja:

(a) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;

(b) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá közvádas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak és az ügyésznek, valamint a bíróságnak;

(c) a bírósági végrehajtónak.

(d) a fogyasztóvédelmi hatóságnak;

(e) a védendő fogyasztó esetében az egy felhasználási helyen való igénybevételének ellenőrzése céljából az elosztónak és a védendő fogyasztót megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a villamosenergia-kereskedőnek, az átvett személyes adatokat a villamosenergia-kereskedő a védendő fogyasztói jogosultság megszűnését követő 3 évig kezeli.;

(f) a villamosenergia-iparban fennálló, vagy eltöltött munkaviszonnyal összefüggésben az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott kedvezményes villamosenergia-áron történő vásárlásra jogosult személyeket illetően, a kedvezményes villamosenergia-áron történő vásárlás elszámolása céljából az átviteli rendszerirányítónak;

(g) közvélemény (felhasználói elégedettség) kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek; és

(h) más engedélyesek részére, a működési engedélyük szerinti tevékenységük elvégzéséhez szükséges adatok vonatkozásában.

5. A személyes adatok kezelésének időtartama

A személyes adatok megőrzésének időtartamát az egyes adatkezelési célok kapcsán az Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai és telekommunikációs rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, az Adatkezelő a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek. Egyebekben az Adatkezelő által kezelt személyes adatok általában az adatkezelési céllal kapcsolatos elévülési idő végén kerülnek törlésre.

6. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

Az Érintett személyes adatainak védelmére az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. Az adatokhoz való hozzáférést az Adatkezelő jogosultsági szintek megadásával korlátozza.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfallal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusírtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodott továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze. Az esetleges adatkezelési incidensek eljárásrendjéről az Adatkezelő a fentebb hivatkozott információbiztonsági szabályozást tart hatályban. Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli.

Az Adatkezelő irányított információbiztonsági intézkedéseink során többek között kiemelt figyelmet fordít: (i) az üzemeltetés- és fejlesztésbiztonságra, (ii) az adatszivárgás megelőzésére, (iii) az üzletfolytonosság fenntartására, (iv) kártékony kódok elleni védelemre, (v) az adatok biztonságos tárolására, továbbítására, feldolgozására, (vi) behatolás védelmére és felderítésére, (vii) a jogosulatlan hozzáférés megelőzésére, (viii) a sérülékenység- és incidenskezelésre, valamint (ix) a munkavállalóink biztonsági képzésére. Az Adatkezelő kockázatarányos intézkedéssekkel védi az Érintett személyes adatait. Magas szintű biztonsági intézkedéseket és védelmi megoldásokat használunk az Érintettek személyes adatainak védelme érdekében, annak teljes életciklusa alatt. Az Adatkezelő adatbiztonságra vonatkozó részletes eljárásait az Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza.

7. Érintetti jogok biztosítása

7.1 Az Érintett kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat:
(a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről;
(b) személyes adatainak helyesbítését;
(c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását.

7.2 Az Érintett:
(a) jogosult az adathordozhatósághoz a GDPR Rendeletben meghatározott esetekben;
(b) tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

2.3 Az Érintett 7.1 pont szerinti kérelmei vagy a 7.2 pont szerinti jogai gyakorlása esetén Adatkezelő a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően és az abban meghatározott időtartamon belül tájékoztatja az Érintettet.

2.4 Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Érintett 7.1 vagy 7.2 pont alapján benyújtott kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a 7.5 pontban írt hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával a 7.6 pont szerint.

2.5 Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

2.6 Az Érintett személyiségi jogai megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Bírósághoz fordulás esetén az Érintett a pert a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

2.7 A 7.5 vagy a 7.6 pontban írt valamely eljárás kezdeményezése előtt az Érintettnek célszerű az Adatkezelőnek elküldeni a panaszt. Az Adatkezelő az Érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori jogszabályokban előírt időn belül nyújt tájékoztatást az érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható.

2.8 Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

8. Az adatvédelmi felelős

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. belső adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a belső Adatkezelési Szabályzata rögzíti, és ezen adatokat az Adatvédelmi Tájékoztatóban hozzáférhetővé teszi.

9. Kártérítés

Amennyiben az Érintett az adatvédelmi rendelkezések Adatkezelő általi megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az Adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult. Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az adatvédelmi rendelkezések megsértésével okozott. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

IV. ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK, ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FIÓK IRODÁK, EGYÉB ELÉRHETŐSÉGEK

A felhasználókkal, valamint a felhasználói társadalmi érdekképviseleti szervezetekkel és a felhasználói érdekeket képviselőkkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására, felhasználók tájékoztatására az E.ON Áramszolgáltató Kft. vagy megbízottja az alábbiak szerint ügyfélszolgálatot tart fenn.

1. Az ügyfélszolgálati feladatok ellátásának módja

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. ügyfélszolgálati feladatait teljes ellátási területére vonatkozóan egyrészt telefonos ügyfélszolgálatán keresztül látja el, másrészt elektronikus ügyfélszolgálatot működtet. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználók részére, a személyes ügyfélforgalom számára ügyfélszolgálati irodákat tart fenn.

Az ügyfélszolgálat hatáskörében rögzített egyes feladatok teljesítése megbízási szerződés alapján másra is átruházható az E.ON Áramszolgáltató Kft. egyetemes szolgáltatási engedélyében foglaltak szerint. Az átruházott feladatokról és az azok teljesítésével megbízott személyekről az E.ON Áramszolgáltató Kft. a honlapján tájékoztatja a felhasználókat.

A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és az ügyfélszolgálatnak a működési rendjét, félfogadási idejét az E.ON Áramszolgáltató Kft. úgy állapítja meg, és a működésének feltételeiről oly módon gondoskodik, hogy az lehetővé tegye a felhasználók jogainak megfelelő érvényesítését.

Az állandó ügyfélszolgálati irodákban elektronikus ügyfélhívó rendszer működik. Az állandó ügyfélszolgálati irodákban és a fiókirodákban is lehetőség van arra, hogy a felhasználó a számláit vagy egyéb tartozását bankkártyás fizetési móddal rendezze, illetve készpénz-átutalási megbízás (csekk) is rendelkezésére áll.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználók részére elektronikusan és telefonon keresztül is biztosítja a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását, jelen Üzletszabályzat 2. számú függelékében meghatározott telefonszámon vagy e-mail címen.

Ha az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó hálózati csatlakozási, hálózathasználati és egyetemes szolgáltatási szerződéseit megbízottként összevontan kezeli, a csatlakozással, és a hálózat-használattal kapcsolatban is biztosítja a felhasználók részére a jelen Üzletszabályzat 2. számú függelékében nevesített ügyfélszolgálatokon az ügyintézést.

Az ügyfélszolgálati irodákban, az írásban benyújtott beadványok igazolás ellenében kerülnek átvételre.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a telefonon történő ügyintézés esetében egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az egyedi ügyszámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a felhasználóval.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a beadványokat az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrzi.

2. Az ügyfélszolgálatok elérhetősége, konkrét feladatai

Az ügyfélszolgálatok felsorolását, személyes, postai, elektronikus és telefonos elérhetőségét, illetőleg azt a tájékoztatást, hogy mely ügyfélszolgálaton milyen típusú ügy intézésére van lehetőség, a jelen Üzletszabályzat 2. számú függeléke tartalmazza.

V. IGÉNYBEJELENTÉS, TÁJÉKOZTATÁS

1. Felhasználói igénybejelentés rendje

A villamos-energia szolgáltatásra és vételezésére vonatkozó új igényt, illetőleg a felhasználási helyen rendelkezésre álló teljesítményen felül többletteljesítmény és/vagy többletszolgáltatás iránti igényt annál az egyetemes szolgáltatónál, amelynek működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területe az ellátni kívánt felhasználási helyet tartalmazza írásban, az erre szolgáló nyomtatványon kell bejelenteni.

A nyomtatvány megtalálható az Üzletszabályzat 1. számú mellékleteként, valamint elérhető az állandó ügyfélszolgálati irodákban, valamint az ügyfélszolgálati fiókirodákban, és letölthető a www.eon.hu internetes oldalról.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó hálózati csatlakozási, hálózathasználati és egyetemes szolgáltatási szerződése vonatkozásában biztosítja e szerződések megbízottként történő, összevont kezelését. Ennek keretében az E.ON Áramszolgáltató Kft. a megbízással érintett felhasználási hely tekintetében a területileg illetékes elosztói engedélyesnél:

- a hálózathasználati és hálózati csatlakozási szerződést a felhasználó által megadott adatokkal megköti,
- megtéríti az illetékes elosztói engedélyes részére a vele megbízási jogviszonyban lévő felhasználókra vonatkozó, az elosztói engedélyes által az E.ON Áramszolgáltató Kft. felé kiszámlázott rendszerhasználati díjakat, amelyeket az egyetemes szolgáltatás díjával egy számlában a felhasználónak kiszámláz.

A megbízással járó szokásos ügymenet körébe tartozó feladatok ellátása díjmentes.

A szokásos ügymenet körébe tartozó feladatok közé

- a hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések előkészítésében és megkötésében való közreműködés,
- a felhasználó hálózati szerződéseket érintő adatváltozásainak elosztó felé történő közlése,
- a bekapcsolás felhasználó igénye szerinti megrendelése,
- a védendő fogyasztók esetén a nem önállóan eljáró felhasználó képviselete az elosztó felé, és
- a hálózathasználati szerződés alapján fizetendő, jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjak megbízó nevében az elosztói engedélyes javára történő megfizetése, valamint az így megfizetett összeg megbízó részére közvetített szolgáltatásként történő kiszámlázása tartozik.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés tartalmáért nem terheli felelősség.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. semmilyen módon nem felel a felhasználó által részére átadott adatok pontatlanságából vagy elégtelenségéből származó következményekért.

A hálózati csatlakozási, hálózathasználati és egyetemes szolgáltatási szerződések megbízottként történő, összevont kezelése alapján megkötött hálózati szerződésekből fakadó jogok rendeltetésszerű gyakorlásáért és a kötelezettségek teljesítéséért a felhasználó tartozik felelősséggel. A felhasználó felróható magatartásából vagy mulasztásából eredő következményekért az E.ON Áramszolgáltató Kft. nem felel.

A felhasználó jogosult arra, hogy hálózati csatlakozási, hálózathasználati és egyetemes szolgáltatási szerződések összevont kezelésének teljesítésével kapcsolatban a Szolgáltatótól bármikor információt, tájékoztatást kérjen.

Az igénybejelentésben a felhasználónak nyilatkoznia kell arról, ha nem kéri a hálózati csatlakozási, hálózathasználati és az egyetemes szolgáltatási szerződése vonatkozásában az E.ON Áramszolgáltató Kft. általi megbízottként történő, összevont kezelését.

A felhasználóvá váló vételező igénybejelentési rendje:

A VET alapján vételezőnek tekintendő, aki felhasználótól magánvezetéken továbbadás útján vagy termelőtől közvetlen vezetéken vásárol villamos energiát kizárólag saját felhasználás céljára, és nem minősül felhasználónak.

Amennyiben a vételező úgy dönt, hogy villamos energiát nem továbbadás útján szeretne vásárolni, hanem a továbbiakban a magánvezetéken felhasználóként kíván villamos energiát vásárolni, akkor legkésőbb a továbbadás megszűnéséig köteles

- az elosztói engedélyessel hálózathasználati szerződést kötni a magánvezeték és a közcélú hálózat csatlakozási pontjára,
- a magánvezeték engedélyesével vezetékhasználati szerződést kötni vagy a meglévő szerződését megfelelően módosítani, és
- villamosenergia-kereskedővel villamosenergia-vásárlási szerződést kötni.

Amennyiben a vételező úgy dönt, hogy villamos energiát nem továbbadás útján szeretne vásárolni, hanem a továbbiakban a közcélú hálózatra közvetlenül kíván csatlakozni, akkor legkésőbb a továbbadás megszűnéséig köteles

- az elosztói engedélyessel hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést kötni, továbbá
- villamosenergia-kereskedővel villamosenergia-vásárlási szerződést kötni.

Amennyiben a vételező a továbbadás megszűnését követően egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóvá válik, úgy az E.ON Áramszolgáltató Kft. működési területén a jelen Üzletszabályzat V. pontjában foglaltak szerint igénybejelentést tehet az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése tekintetében.

Speciális szabályok

Amennyiben a fogyasztói közösség lakossági fogyasztóként való ellátását kéri, úgy ezt az E.ON Áramszolgáltató Kft. csak felhasználó azon nyilatkozata alapján köteles megtenni, amellyel a felhasználó képviseletére jogosult személy(ek) (pl. közös képviselő vagy számvizsgáló-bizottsági tag(ok)) kijelenti(k), hogy a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát ill. hogy a villamos energiát saját felhasználás céljára vételezi és azzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

Amennyiben felhasználó lakossági felhasználóként történő ellátásra jogosult, úgy az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználót az igénybejelentéstől kezdődően látja el lakossági felhasználóként. A lakossági felhasználókénti ellátás igénylésére az egyetemes szolgáltatási igénybejelentés szabályai megfelelően irányadóak.

2. A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosítása

A szerződéses ajánlatadáshoz minimálisan az alábbi adatok megadása szükséges:

- felhasználó adatai (név/cégnév; lakcím/székhely; cégjegyzékszám; adószám)
- felhasználási hely adatai (cím; mérési pont azonosító; területileg illetékes elosztói engedélyes megnevezése)
- várható havi fogyasztás (kWh)

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok:

- **Személyazonosságot igazoló irat,** nem lakossági fogyasztó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet:
    - hatályos, bíróság vagy hatóság által papír alapon kiadott 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat, vagy a www.e-cegjegyzek.hu oldalról letöltött cégkivonat és
    - aláírási címpéldány/aláírás minta (a cégjegyzési jogosultság igazolására), vagy
    - egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat.

- **A tulajdonjogot igazoló dokumentum,** mely lehet:
    - 30 napnál nem régebbi ingatlan adásvételi szerződés földhivatal által érkeztetve, vagy
    - 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap (bejegyzett vagy széljegyen lévő tulajdonjoggal), vagy
    - hagyatékátadó végzés.

A halotti anyakönyvi kivonat nem igazolja a tulajdonjogot, de a hagyatékátadó végzés kibocsátásáig szükség szerint elfogadható.

- **A nem tulajdonos felhasználónak a használati jog alapjául a következő dokumentumokat kell bemutatnia**:
    - haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum, vagy
    - bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum, és tulajdonosi hozzájárulás a szerződéskötéshez, ill. a hálózathasználati és a csatlakozási szerződés megkötéséhez.

- A**mennyiben a fizető és a felhasználó személye különbözik, a fizető fentieknek megfelelő személyazonosságot igazoló iratai**.

- M**eglévő felhasználási helyen tulajdonos vagy bérlő változása esetén a fentiekben meghatározottakon túl** szükséges
    - mindkét fél által aláírt ki-/beköltözéskori mérőállás, és annak dátuma, amely megadható az igénybejelentő/ügyfélváltozás-bejelentő nyomtatványon, vagy külön csatolt fogyasztásmérő átadás-átvételi nyilatkozaton.

A fenti okiratok alatt eredeti vagy hiteles másolat értendő.
A bemutatott dokumentumokról az egyetemes szolgáltató a felhasználó engedélyével olyan fénymásolatot készíthet, amelyből a felhasználó minden olyan személyes adatot törölhet vagy kitakarhat, amelynek kezelésére az E.ON Áramszolgáltató Kft. nem jogosult. Az így készült fénymásolatot az egyetemes szolgáltató jogosult megőrizni, és a felhasználóval vagy az adott felhasználási hely tekintetében igényt bejelentővel szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a fenti okiratok hiányában indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentieken túl meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

Az igényt bejelentő felhasználó abban az esetben is köteles a szerződés elkészítéséhez szükséges adatokat, dokumentumokat az E.ON Áramszolgáltató Kft. rendelkezésére bocsátani, ha az E.ON Áramszolgáltató Kft. szolgáltatási területén más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik egyetemes szolgáltatási szerződéssel.

3. Tájékoztatás az igénybejelentésre az E.ON Áramszolgáltató Kft. részéről

Az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül az E.ON Áramszolgáltató Kft. tájékoztatja a felhasználót az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről és ennek részeként az egyetemes szolgáltatásra ajánlatot tesz.

Abban az esetben, ha az igénybejelentés hiányos, avagy egyéb okból nem alkalmas az egyetemes szolgáltatási szerződés elkészítésére, az E.ON Áramszolgáltató Kft. az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül az ügyfelet hiánypótlásra hívja fel, a hiányosságok pontos megjelölésével.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. részére az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezet megküldésének – (ajánlattétel) – kötelezettségére vonatkozó határidő a hiánypótlás E.ON Áramszolgáltató Kft. általi kézhezvételétől számítandó.

Amennyiben az igénybejelentés hiánytalan, és alkalmas az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezet elkészítésére, az E.ON Áramszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeire vonatkozó tájékoztatóját, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezet általa aláírt példányát 15 napon belül megküldi a felhasználó részére.

Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megbízottként történő kezelését nem kéri, az E.ON Áramszolgáltató Kft. által a felhasználó igénybejelentésére adott tájékoztató az egyetemes szolgáltatási szerződés E.ON Áramszolgáltató Kft. által aláírt tervezete mellett legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) a tájékoztató egyedi azonosító számát,

b) az E.ON Áramszolgáltató Kft. nevét, székhelyét, honlapjának címét, ügyfélszolgálatának címét és nyitvatartási idejét, az E.ON Áramszolgáltató Kft. Üzletszabályzatának internetes elérési útvonalát;

c) a közölt feltételek teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdésének időpontját;

d) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatás árát;

e) az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát;

f) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljes körű ajánlatot;

Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megbízottként történő kezelését kéri, az E.ON Áramszolgáltató Kft. által a felhasználó igénybejelentésére adott tájékoztató az egyetemes szolgáltatási szerződés E.ON Áramszolgáltató Kft. által aláírt tervezetén, és a jelen V.3. pont a)-f) alpontjaiban foglaltakon túlmenően az alábbiakat tartalmazza:

a) a megbízottként történő eljárásra vonatkozó meghatalmazásnak az E.ON Áramszolgáltató Kft., mint meghatalmazott által aláírt példányait,

b) az elosztói engedélyes nevét, székhelyét, honlapjának címét, ügyfélszolgálatának címét és nyitvatartási idejét, az elosztói szabályzatnak és az elosztói engedélyes üzletszabályzatának internetes elérési útvonalát;

c) a közcélú villamos hálózatra csatlakozás pénzügyi és műszaki feltételeiről szóló miniszteri rendelet alapján meghatározott kiindulási pont és a csatlakozási pont megjelölését, amelyen az elosztói engedélyes a rendelkezésre álló teljesítményt a közcélú hálózatból 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 többletteljesítményt annak feltüntetésével, hogy a teljesítmény betáplálásra vagy vételezésre vonatkozik;

f) a hálózatra csatlakozás és bekapcsolás csatlakozási rendelet alapján meghatározott műszaki feltételeit, elkülönítve a csatlakozó berendezés létesítésére vonatkozó adatokat a közcélú hálózat egyéb érintett részeinek adataitól;

g) a hálózatra csatlakozás és bekapcsolás pénzügyi feltételeit – elkülönítve a csatlakozási alapdíjat, a csatlakozóberendezés-létesítés és a közcélú vezeték létesítés díját, a pénzügyi teljesítés módját és határidejét;

g) a mérőhely kialakítására, annak ajánlott módjára és a fogyasztásmérő berendezés elhelyezésére vonatkozó követelményeket;

h) az elosztói engedélyes feladatainak ellátásához szükséges és benyújtandó dokumentumok felsorolását;

i) az alkalmazandó érintésvédelmi módot és az érintésvédelmi kioldó paramétereket;

j) más rendszerhasználó villamosenergia-felhasználását vagy betáplálását esetlegesen befolyásoló hálózati zavarokat okozó felhasználói berendezés alkalmazása esetén a hálózati zavarok korlátozására vagy megelőzésére vonatkozó előírásokat, ajánlásokat;

k) a hálózati csatlakozáshoz és a hálózathasználathoz szükséges engedélyek felsorolását;

l) a közcélú hálózat rendelkezésre állásának tervezett időpontját;

m) a hálózatra történő bekapcsolás tervezett időpontját;

n) a rendszerhasználati díjszabást és megfizetésének módját;

o) az elosztói engedélyesnek a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát;

p) a hálózati csatlakozásra vonatkozó ajánlatot vagy a hálózati csatlakozási szerződéstervezet elosztói engedélyes által aláírt példányait, valamint a hálózathasználatra vonatkozó ajánlatot;

q) tájékoztatást arról, hogy a csatlakozási pontra a hálózathasználati szerződés megkötése kapcsán az elosztói szabályzat szerint szükség van-e üzemviteli megállapodás megkötésére.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult az általa kiküldött szerződéses ajánlatot szkennelt vagy nyomtatott céges aláírással is kiküldeni a felhasználóknak, ezt részéről aláírt szerződésnek tekinti. Amennyiben a felhasználó ez ellen tiltakozik, részére az E.ON Áramszolgáltató Kft. eredeti céges aláírással megerősített szerződéses példányt küld. Ellenkező esetben az általa ily módon aláírt, valamint a felhasználó által is elfogadott és aláírt szerződést írásba foglalt és érvényes szerződésnek kell tekinteni.

Amennyiben az igénybejelentő az ajánlatra a benne foglalt ajánlati kötöttség tartamán belül nem ad választ, az E.ON Áramszolgáltató Kft. ajánlati kötelezettsége megszűnik. Az ajánlati kötöttség 30 nap.

Amennyiben a felhasználó adott felhasználási hely vonatkozásában új igénybejelentést nyújt be, az erre adott válasz új ajánlatnak tekintendő.

Az igénybejelentés intézése során az E.ON Áramszolgáltató Kft. a működési területén engedéllyel rendelkező elosztói engedélyessel együttműködik, melynek során a szükséges információk átadására sor kerül.

4. Visszatérés az egyetemes szolgáltatási körbe

Amennyiben a felhasználó a versenypiacról az egyetemes szolgáltatási körbe vissza szeretne térni, akkor a kereskedőváltás lebonyolítása céljából az E.ON Áramszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése esetén a felhasználó nevében és képviseletében eljár. Eljárása az alábbiakra terjed ki:

- a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződését a korábbi kereskedőnél írásban felmondja;
- amennyiben a szerződés felmondást a korábbi kereskedő elfogadta, úgy a korábbi kereskedő által küldött visszaigazolás kézhezvételét követően, legkésőbb azonban a korábbi villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját 21 nappal megelőzően az érintett elosztói engedélyes részére bejelenti az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépésének időpontját.

Amennyiben a korábbi kereskedő a visszaigazolásban arról tájékoztatja az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t, hogy a felhasználó felmondását lejárt esedékességű számlatartozás vagy egyéb szerződéses feltétel nem teljesítése miatt nem fogadja el, úgy az E.ON

Áramszolgáltató Kft.-vel kötött egyetemes szolgáltatási szerződés nem hatályosul mindaddig, amíg a felhasználó a korábbi villamosenergia-vásárlási szerződése megszüntetéséhez szükséges feltételeket nem teljesíti. Ebben az esetben a kereskedőváltás határidejének csúszásából eredő károkért az E.ON Áramszolgáltató Kft. nem felel.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó a villamosenergia-kereskedővel kötött villamosenergia-vásárlási szerződésének megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult a felhasználótól a villamosenergia-kereskedő arra vonatkozó igazolását 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 felhasználóval kötött szerződése nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult a felhasználótól az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként a Ptk. szabályai szerint pénzügyi biztosítékot (óvadékot, bankgaranciát vagy zálogjogot) kérni. A pénzügyi biztosíték összege a felhasználó előző évi fogyasztási adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, az E.ON Áramszolgáltató Kft. által alkalmazott áron számított ellenértéke. A fogyasztási adatokat az elosztói engedélyes a felhasználó felhatalmazása alapján köteles az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek átadni.

Egyebekben az igénybejelentésre és a szerződéskötésre a jelen Üzletszabályzat V. fejezetének 1., 2. és 3. pontjaiban foglaltak az irányadók.

5. Az egyetemes szolgáltatási szerződés előkészítése, létrejötte, tartalma

5.1. Az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejötte

A felhasználó az ajánlati kötöttség tájékoztatóban megjelölt időtartamán belül, írásban közölheti az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel módosítási igényeit, illetve nyilatkozhat a tájékoztatóban közöltek elfogadásáról, a tájékoztatóban foglalt feltételek teljesítéséről.

Abban az esetben, ha a felhasználó az E.ON Áramszolgáltató Kft. tájékoztatásában foglalt ajánlatot elfogadja, és – az E.ON Áramszolgáltató Kft. által vállalt ajánlati kötöttség időtartama alatt – a megküldött egyetemes szolgáltatási szerződéstervezetet véleményeltérés nélkül az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, az egyetemes szolgáltatási szerződés annak az E.ON Áramszolgáltató Kft. által történő kézhezvétele napján jön létre.

Amennyiben a felhasználó az E.ON Áramszolgáltató Kft. ajánlatát teljes egészében nem fogadja el, és az egyetemes szolgáltatási szerződést véleményeltéréssel írja alá, úgy a szerződés nem jön létre. A véleményeltéréssel aláírt tervezet a felhasználó részéről új ajánlatnak minősül, amely alapján az egyetemes szolgáltatási szerződés csak akkor jön létre, ha a felek a véleményeltérésben foglaltakban megállapodásra jutottak, és az egyező álláspont kialakítását

követően azt az E.ON Áramszolgáltató Kft. cégszerű aláírásával elfogadja, és a szerződést a felhasználónak visszaküldi.

Ebben az esetben az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttének időpontja az a nap, amelyen az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó által véleményeltéréssel visszaküldött tervezetet elfogadta, és aláírásával megerősítette. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó által véleményeltéréssel aláírt egyetemes szolgáltatási szerződést, annak elfogadása esetén a kézhezvételtől számított 15 napon belül köteles a felhasználónak visszaküldeni. A visszaküldés tényének igazolása az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t terheli.

5.2. Az egyetemes szolgáltatási szerződés tartalma

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel kötendő egyetemes szolgáltatási szerződése a következőket tartalmazza:- a szerződő felek megnevezését, természetes személy esetén a nevének, lakcímének, jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetén a székhelyének, cégjegyzékszámának vagy azzal egyenértékű azonosítójának és adószámának feltüntetésével;

- a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontját;

- a nyújtott szolgáltatások megnevezését, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonalát, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezményét, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól;

- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes árát;

- az E.ON Áramszolgáltató Kft. ügyfélszolgálatának elérhetőségét;

- a szerződés időtartamát, a szerződés feltételeit, valamint az igénybe vett szolgáltatások, illetőleg a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételeit;

- a szerződésszegés eseteit és jogkövetkezményeit, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire;

- a felhasználói, illetve lakossági fogyasztói panasz benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről és módjáról való tájékoztatást, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott fogyasztói jogvita egyezségen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módját és feltételeit;

- a külön díj ellenében nyújtott kiegészítő szolgáltatások megnevezését és feltételeit, ha az E.ON Áramszolgáltató Kft. ilyet biztosít;

- annak az elosztói engedélyesnek a megnevezését, székhelyét, amelynek rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik;

- a felhasználási hely, valamint mérési/elszámolási pont(ok) megjelölését;

- az igénybe venni kívánt, szerződött villamos energia mennyiségét vagy a szolgáltatás teljes ellátást biztosító jellegét;

- az elszámolási és számlázási időszakokat; továbbá a számlázás és a számla kiegyenlítésének módját és feltételeit

- az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztói engedélyes ügyfélszolgálati irodájának elérhetőségét;

- a szolgáltatott villamos energia műszaki jellemzőit;

- az igénybe venni kívánt, szerződött villamos teljesítményt.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés általános szerződési feltételeit a jelen Üzletszabályzat 1. számú függeléke tartalmazza.

A felhasználó a villamos energiát az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint jogosult vételezni.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatja:

- a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségéről, továbbá az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségéről. Ezen információk az E.ON Áramszolgáltató Kft. honlapján is elérhetők és az ügyfélszolgálatokon is térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére állnak;
- a szolgáltatási területén működő, energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségéről (beleértve internetes honlapjuk elérhetőségét), amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint a villamos energiával működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról.

6. Hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megkötése

Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megbízottként történő kezelését kéri, az E.ON Áramszolgáltató Kft. eljár az elosztói engedélyes felé a hálózati jogviszonyok érdekében, amelynek során az E.ON Áramszolgáltató Kft.

- a csatlakozási szerződés tervezet egy példányát megküldi a felhasználónak,
- számlát készít a csatlakozó kiépítése során felmerülő költségekről és a csatlakozási díjról, majd a számla kiegyenlítése után:
    - amennyiben a felhasználó véleményeltérés nélkül, aláírva visszaküldte a csatlakozási szerződést, megrendeli az elosztói engedélyestől a csatlakozó kiépítését,

- a véleményeltéréssel visszaküldött csatlakozási szerződés tervezet új ajánlatnak minősül, és a létrejöttének napja az a nap, amikor az elosztói engedélyes elfogadta, és aláírásával megerősítette,
- a csatlakozó kiépítésének megtörténte után 10 nappal az E.ON Áramszolgáltató Kft. megküldi a hálózathasználati szerződést a felhasználó számára,
- az aláírt hálózathasználati szerződés visszaérkezése után az E.ON Áramszolgáltató Kft. megrendeli felhasználási hely feszültség alá helyezését, és a mérés kiépítését, amelyet az elosztói engedélyes 8 napon belül köteles elvégezni.
- Amennyiben az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését megbízottként kezeli, az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálybalépésének feltétele, hogy az E.ON Áramszolgáltató Kft. az elosztói engedélyessel megbízottként a felhasználó javára a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést megkösse. Az egyetemes szolgáltató az aláírt hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés egy példányát a szerződő felek által történő aláírástól számított 30 napon belül köteles a felhasználónak megküldeni.

Amennyiben a felhasználó nem kéri a hálózati csatlakozási, hálózathasználati és az egyetemes szolgáltatási szerződése vonatkozásában az E.ON Áramszolgáltató Kft. általi megbízottként történő, összevont kezelést, úgy a felhasználó a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését saját maga köti meg az elosztói engedélyessel. Az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálybalépésének feltétele, hogy a felhasználó az elosztói engedélyessel kötött hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésének aláírt példányát az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek átadja vagy megküldje.

7. Mérlegkör-tagság

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. önálló mérlegkört működtet. Az E.ON Áramszolgáltató Kft., mint mérlegkör-felelős valamennyi vele egyetemes szolgáltatási szerződést kötő felhasználó számára díjmentesen biztosítja mérlegkör-tagságot. A mérlegkör-tagsággal kapcsolatos rendelkezéseket az egyetemes szolgáltatási szerződés és annak részeként az általános szerződéses feltételek tartalmazzák, az E.ON Áramszolgáltató Kft. külön dokumentumban nem köt mérlegkör-tagsági szerződést.

8. A felhasználóval, mint szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználóktól, mint szerződő partnereitől azt várja el, hogy a jogszabályokban és a szabályzatokban meghatározott szerződéseket a vonatkozó előírásoknak megfelelően határidőre kössék meg, a hatályos szerződéseket az előírásoknak megfelelően maradéktalanul tartsák be, magatartásukkal járuljanak hozzá az E.ON Áramszolgáltató Kft. általi biztonságos, folyamatos és magas színvonalon történő szolgáltatás megvalósításához.

VI. ÜGYFÉLCSERE

1. A régi felhasználó bejelentési kötelezettsége

Az a felhasználó, aki a felhasználási helyéről elköltözik, vagy akinek a felhasználási hely használatára való jogosultsága más okból megszűnik (együttesen: a „régi felhasználó”), köteles a változást legkésőbb az elköltözéstől illetve a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek bejelenteni, és az egyetemes szolgáltatási szerződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban felmondani.

A felhasználó bejelentésének a következőket kell tartalmaznia:

A felhasználási helyre vonatkozóan:

- a felhasználási hely címe és egyedi azonosítója,
- a fogyasztásmérő berendezés gyári száma
- a fogyasztásmérő berendezés mérőállása valamint a mérőállás megállapításának dátuma

A felhasználóra vonatkozóan:

- neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében,
- neve, cégjegyzékszáma vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma jogi személy vagy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
- új lakóhelyének vagy székhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe,
- telefonos elérhetősége
- egyetemes szolgáltatónál nyilvántartott felhasználói azonosító száma
- felhasználó nyilatkozata, hogy az egyetemes szolgáltatói szerződését felmondja,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme (pl. eladás, bérlet, elhalálozás).

Az új felhasználóra vonatkozóan:

- neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében,
- neve, székhelye, cégjegyzékszáma vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,

- lakóhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe és
- telefonos elérhetősége

Egyéb általános adatok és nyilatkozatok:

- a bejelentés kelte
- a felhasználó, vagy a felhasználó elhalálozását bejelentő személy, és az új felhasználó esetében az új felhasználó aláírása
- az új felhasználó nyilatkozata a hálózathasználati szerződés villamos-energia kereskedő általi kezeléséről, és a hálózathasználati szerződés megkötéséről
- a régi felhasználó bejelentésének tartalmaznia kell a hálózathasználati szerződésének felmondására vonatkozó nyilatkozatot is.

A bejelentési kötelezettség formanyomtatványon is megtehető, mely rendelkezésre áll az E.ON Áramszolgáltató Kft. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a www.eon.hu weboldalról.

A bejelentés megtehető az ügyfélszolgálati irodán személyesen.

Amennyiben az elköltöző fél, és a beköltöző fél együttesen jelenik meg az ügyfélszolgálaton, és az elköltöző félnek nincs tartozása, az E.ON Áramszolgáltató Kft. köteles a 30 napos felmondási időtől eltekinteni, és a felek által megjelölt korábbi időpontban a régi felhasználóval (elköltöző fél) kötött egyetemes szolgáltatási szerződést megszüntetni, és az új egyetemes szolgáltatási szerződést megkötni az új felhasználóval (beköltöző fél).

A felhasználási hely bérlője vagy azt egyéb jogcímen használója, akkor köthet villamosenergia-adásvételi szerződést, ha a felhasználási hely tulajdonosának nincs lejárt számlatartozása az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben. A felhasználási hely tulajdonosa írásbeli nyilatkozatot tesz az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek a felhasználási hely használatának átengedéséről, ilyen tartalmú nyilatkozatát a bérleti vagy használati szerződésben is megteheti. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására villamosenergia-adásvételi szerződés nem köthető.

Amennyiben a felhasználó egy adott felhasználási helyen elszámolási és fizetési kötelezettsége teljes körű teljesítése nélkül szünteti meg a vételezést és új felhasználási helyen igényel az E.ON Áramszolgáltató Kft-től egyetemes szolgáltatás keretében villamosenergia ellátást, az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult az új egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépését a fizetési és elszámolási kötelezettség teljes körű teljesítéséhez kötni.

Amennyiben az ügyfélcsere bejelentés az így meghatározott kötelező tartalmi elemeket nem tartalmazza, az a bejelentés hiánypótlásra történő visszaküldését eredményezi. A szolgáltató az

V. 2. pontban felsorolt dokumentumokat kérheti, amennyiben a bejelentés nem a két érintett fél együttes hozzájárulásával történik.

Az egyetemes szolgáltatás szerződés felmondására vonatkozó további szabályokat a jelen Üzletszabályzat VIII.1. és VIII.2. pontjai, a felek közti elszámolás részletes szabályait a jelen Üzletszabályzat VIII.5. pontja tartalmazza.

2. Ellenőrzésre vonatkozó közös szabályok

A felhasználó köteles a jelen fejezet 1. pontja szerinti esetben az elosztói engedélyesnél a csatlakozó- és mérőberendezés állapotának helyszíni ellenőrzését kezdeményezni.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését megbízottként az E.ON Áramszolgáltató Kft. kezeli, köteles a felhasználó személyében bekövetkező változásról szóló bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül az elosztói engedélyest a változásról értesíteni, és a mérőhely-ellenőrzést megrendelni. A felhívásra az elosztói engedélyes köteles a csatlakozó- és mérőberendezés állapotának térítésmentes helyszíni ellenőrzésére és az ellenőrzés eredményének – ideértve a mérőállást is – jegyzőkönyvben történő rögzítésére. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos véleményeltérését, állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát az elosztói engedélyes köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni, és esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatni.

Ha a felhasználó a személyében bekövetkező változásról, vagy a felhasználási hely használatára való jogosultsága más okból történő megszűnéséről szóló bejelentést

a) elmulasztja, vagy késedelmesen teljesíti, vagy

b) az elosztói engedélyes helyszíni ellenőrzését megakadályozza,

és a felhasználó a felhasználási helyen a villamos energia felhasználásával felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a felhasználó felel az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért, valamint a szerződésszegő vételezés jogkövetkezményeiért, amíg az elosztói engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését a felhasználó bevonásával nem végezte el. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

Ha az E.ON Áramszolgáltató Kft. – a hálózathasználati szerződés megbízottként történő kezelése esetén – a mérőhely-ellenőrzés megrendelésére vonatkozó kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, az elosztói engedélyes értesítése és a mérőhely-ellenőrzés megrendelése elmulasztásának jogkövetkezményeiért maga felel.

3. Időpont egyeztetés

A fogyasztásmérő-berendezés leolvasása, hitelesítése, cseréje, valamint általános műszaki jellegű ellenőrzés elvégzése érdekében a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen történő munkavégzés időpontjáról az elosztói engedélyes az üzletszabályzatában foglaltak szerint köteles a felhasználót értesíteni.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. Üzletszabályzatának 8. számú melléklete az értesítésre szolgáló nyomtatvány mintáját tartalmazza.

4. Az új felhasználó igény-bejelentési kötelezettsége

Aki az E.ON Áramszolgáltató Kft. által villamos energiával ellátott felhasználási helyre költözik, vagy ilyen felhasználási hely használatára jogosulttá válik (együttesen: az „új felhasználó"), a felhasználási hely villamos energiával történő ellátása érdekében a beköltözéstől illetve a jogosultság megszerzésétől számított 15 napon belül a jelen Üzletszabályzat V. fejezetének rendelkezései szerint egyetemes szolgáltatás nyújtására vonatkozó igénybejelentést tesz az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nél feltéve, hogy egyetemes szolgáltatás keretében jogosult és kíván villamos energiát vételezni.

Az igénybejelentést követő eljárásra vonatkozó részletes szabályokat a jelen Üzletszabályzat V. Fejezete tartalmazza.

5. A természetes személy felhasználó halála

A felhasználó jogutódja a halál időpontját követő 6 hónapon belül köteles a halál tényét az E.ON Áramszolgáltató Kft-nek bejelenteni. Amennyiben a bejelentés valódiságával kapcsolatban kétség merül fel, úgy az E.ON Áramszolgáltató Kft. a bejelentés befogadásához a halotti anyakönyvi kivonat fénymásolatának beadására kötelezheti a jogutódot.

A bejelentésnek továbbá az alábbiakat kell tartalmaznia:

A felhasználási helyre vonatkozóan:

- a felhasználási hely címe és egyedi azonosítója,
- a fogyasztásmérő berendezés gyári száma
- a fogyasztásmérő berendezés mérőállása valamint a mérőállás megállapításának dátuma

A felhasználóra vonatkozóan:

- neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme (elhalálozás),
- az elhunyt elhalálozásának időpontja és helye.

Az új felhasználó:

- neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében,

- neve, székhelye, cégjegyzékszáma vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
- lakóhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe és
- telefonos elérhetősége

Egyéb:

- a bejelentés kelte
- a felhasználó elhalálozását bejelentő személy, és az új felhasználó esetében az új felhasználó aláírása.

A bejelentési kötelezettség formanyomtatványon is teljesíthető, amely rendelkezésre áll az E.ON Áramszolgáltató Kft. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a www.eon.hu weboldalról. Amennyiben a bejelentési kötelezettséget a bejelentő egyéb írásbeli, igazolható formában teszi meg, azt az E.ON Áramszolgáltató Kft. abban az esetben fogadja el, ha az a fenti adatokat és nyilatkozatokat teljeskörűen tartalmazza.

Ha a fenti bejelentés nem történik meg 6 hónapon belül, vagy megtörténik, de a megtörténtét követő 15 napon belül az adott fogyasztási helyre senki nem tesz egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést, és az E.ON Áramszolgáltató Kft. által kiküldött előzetes szerződéskötési felhívásban megadott határidő is eredménytelenül telik el, úgy a szolgáltató tájékoztatja a területileg illetékes elosztói engedélyest arról, hogy a felhasználási helyre vonatkozóan nem került megkötésre érvényes villamosenergia-vásárlási szerződés.

Amennyiben több örököse van a felhasználónak, az E.ON Áramszolgáltató Kft. azzal a személlyel köt egyetemes szolgáltatási szerződést, aki a szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést először jelzi az E.ON Áramszolgáltató Kft. felé, és az igénybejelentés egyéb feltételei is teljesülnek.

VII. AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA

1. Határozatlan idejű egyetemes szolgáltatási szerződés

Az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t, mint egyetemes szolgáltatót az Üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételekkel határozatlan tartamú szerződés megkötésére irányuló szerződéskötési kötelezettség terheli a felhasználó erre vonatkozó, a jelen Üzletszabályzat V. fejezete szerint bejelentett igénye esetén.

2. Határozott idejű egyetemes szolgáltatási szerződés

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. egyedi elbírálás és az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval történt megállapodása alapján legfeljebb 12 hónapra szóló, határozott idejű egyetemes szolgáltatási szerződést köthet.

A határozott idejű szerződés a 12 hónap leteltekor automatikusan megszűnik.

Ha a határozott idejű szerződést kötő felhasználó csatlakozása nem igényel beruházást a közcélú hálózaton, akkor a felhasználó ideiglenesen csatlakozó rendszerhasználónak minősül.

A határozott idejű egyetemes szolgáltatási szerződés alapján villamos energia ellátásban vételező felhasználók elszámolására az E.ON Áramszolgáltató Kft. az Árrendelet szerinti A1-es tarifát alkalmazza.

3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés módosításának esetei

A felhasználó jogosult a szerződés módosítását kezdeményezni az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nél. A felhasználó kezdeményezése nem teremt módosítási kötelezettséget az E.ON Áramszolgáltató Kft. számára.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést általános szerződési feltételei vagy Üzletszabályzata II. fejezet 2. pont szerinti megváltoztatásával egyoldalúan módosítani.

A szerződés módosításának esetei, amelyek nem járnak az elosztói engedélyes hálózati beavatkozásával

- az elszámolási és számlázási időszaknak,
- számlázás és a számla kiegyenlítés módjának és feltételeinek,
- a szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén a nevének, lakcímének, jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetén a székhelyének, cégjegyzékszámának vagy azzal egyenértékű azonosítójának és adószámának feltüntetésével,
- a szerződés időtartamának

megváltoztatása.

A villamosenergia-számlázást és elszámolást érintő adatok és ezzel együtt a szerződés módosítása az elszámolásban visszamenőleges hatályú korrekciót nem eredményezhet.

A bejelentés hiányából vagy késedelmes bejelentéséből eredő esetleges károkért a felhasználót az általános szabályok szerint kártérítési felelősség terheli.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítására vonatkozó szabályok a II. fejezetben találhatók. Az Általános Szerződési Feltételek módosítását a felhasználó nem kezdeményezheti.

VIII. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

1. Határozott idejű egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése

A szerződés megkötésekor kikötött határozott idő lejártakor a szerződés megszűnik.

2. Határozatlan idejű egyetemes szolgáltatási szerződés megszüntetése felmondással

2.1. Szerződésfelmondás a felhasználó részéről

A kereskedőváltás miatt bekövetkező felhasználói szerződésfelmondásra a 2.2. pontban ismertetett szabályok vonatkoznak

A felhasználó a nem határozott időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. Az egyetemes szolgáltatási szerződés a felmondásban megjelölt időpontban megszűnik. A szerződés megszűnésének nem feltétele, hogy a felhasználó az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben fennálló valamennyi tartozását rendezze, vagy az egyéb szerződéses feltételeket teljesítse. A szerződés megszűnése nem akadálya annak, hogy az E.ON Áramszolgáltató Kft. a szerződés érvényessége alatt a felhasználóval szemben keletkezett követeléseit érvényesítse.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásával egyidejűleg a hálózathasználati szerződését is köteles az elosztói üzletszabályzat rendelkezései szerint megszüntetni.

Amennyiben az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó hálózathasználati szerződését megbízottként kezeli, úgy a hálózathasználati szerződés megszüntetésére a felhasználó az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nak köteles megbízást adni.

A felmondási szándékát az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel a felhasználó írásban, az erre szolgáló formanyomtatványon, vagy levélben, a szükséges adatok megadásával közölheti. A formanyomtatvány elérhető az E.ON Áramszolgáltató Kft. ügyfélszolgálati irodáiban valamint ügyfélszolgálati fiókirodáiban, és letölthető a www.eon.hu internetes oldalról.

Levélben történő felmondás esetén az alábbi adatok közlése szükséges:

- felhasználó neve
- felhasználási hely azonosításához szükséges adatok (felhasználó azonosító, felhasználási hely pontos címe, mérési pont egyedi azonosítószáma (POD)
- felmondás időpontja
- a felhasználási helyen felszerelt fogyasztás mérő berendezések gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott óraállásokkal

- a felhasználó új lakcíme, melyre a végszámla kézbesíthetősége miatt van szükség, és felhasználó telefonszáma, a kiköltözéskor történő ellenőrzéshez való egyeztetéshez
- a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát
- felmondási határidő, az a felmondás időpontjától legalább 30 napra lévő időpont, amely időpontban a felhasználó meg akarja szüntetni a szerződést.

Amennyiben a felhasználónak a szerződés felmondásakor az E.ON Áramszolgáltató Kft. felé tartozása nem áll fenn, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználóra nézve kedvezőbb felmondási határidőt is megállapíthat.

Amennyiben a felhasználó felhagy a felhasználási helyen a villamosenergia-vételezéssel, az egyetemes szolgáltatási szerződést rendes felmondással szünteti meg (kiköltözés).

2.2. Egyetemes szolgáltatási körből való kilépés, kereskedőváltás

A felhasználó-változás, szolgáltatás igénybevételével való felhagyás miatt bekövetkező felhasználói szerződésfelmondásra a 2.1. pontban ismertetett szabályok vonatkoznak.

Az egyetemes szolgáltatási körből kilépni szándékozó felhasználó, vagy a felhasználó megbízása alapján a nevében eljáró villamosenergia-kereskedő köteles a felhasználó és az E.ON Áramszolgáltató Kft. között fennálló egyetemes szolgáltatási szerződést a villamos energia jogszabályok, a hatályos villamos energia egyetemes szolgáltatási szerződés és – a második, harmadik bekezdés kivételével – a fenti VIII.2.1. pontban meghatározott rendelkezések szerint felmondani.

A felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.

Távlehívásra alkalmas fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező végfelhasználó esetében az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjában a hálózati engedélyes köteles gondoskodni a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról.

Az E.ON Áramszolgálati Kft., az új villamosenergia-kereskedő és - a távlehívásra alkalmas fogyasztásmérővel rendelkező felhasználó kivételével - a felhasználó megegyezhetnek a záró mérőállásról. Megegyezés esetében az E.ON Áramszolgáltató Kft. 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 az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról. A hálózati engedélyes az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel 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

Kereskedőváltás esetén a szerződésfelmondást az E.ON Áramszolgáltató Kft. postai úton az E.ON Áramszolgáltató Kft., Ügyfélszolgálat, 7602, Pécs, Pf. 197. címen, faxon a 06-72-50-12-08 számon, e-mailben az araminfo@eon.hu címen fogadja.

2.2.1. A felhasználó és az új villamosenergia-kereskedő értesítése

Amennyiben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására kereskedőváltási célból kerül sor, az E.ON Áramszolgáltató Kft. 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 küld

a.) a felmondás visszaigazolásáról, vagy

b.) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről, így különösen a szerződés benyújtásakor fennálló lejárt tartozásról.

Ennek érdekében az E.ON Áramszolgáltató Kft. megvizsgálja, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződéses feltételeket teljesítette-e, így különösen a felmondás kézhezvételét követő 5 napon belül tartozásvizsgálatot tart, azaz a felhasználóhoz tartozó ügyfélfolyószámlán ellenőrzi, hogy a felhasználónak van-e lejárt esedékességű tartozása az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben.

Amennyiben a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedő jár el, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a fenti – személyes adatokat is tartalmazó információkat – az új villamosenergia kereskedő részére megadhatja.

2.2.1.1. A felmondás visszaigazolása

Ha a felhasználó által közölt felmondás megfelel a jelen Üzletszabályzat és az egyetemes szolgáltatási szerződés rendelkezéseinek, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felmondást visszaigazolja.

A felhasználó által közölt rendes felmondás a visszaigazolása esetén, a felmondás E.ON Áramszolgáltató Kft. általi kézhezvételének időpontjára visszaható hatállyal lép hatályba. A felmondás elfogadása esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft. a visszaigazolással egyidejűleg köteles az elosztói engedélyesnél az elosztói szabályzat szerinti részletes adattartalommal a kereskedőváltás tényét és az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját bejelenteni.

A visszaigazolásban fel kell tüntetni

a.) a mérési pont egyedi azonosító számát (POD-azonosító), és

b.) az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját.

Abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását a felhasználó vagy megbízásából az új villamosenergia-kereskedője a szerződés tervezett megszűnésének napját több, mint 30 nappal megelőzően jelenti be, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználót arról tájékoztatja, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének tervezett időpontját

megelőző 30. napon tartozásvizsgálatot tart. Amennyiben a felhasználó e napon lejárt tartozással nem rendelkezik, úgy az E.ON Áramszolgáltató Kft. a jelen pontban foglaltak szerint a felmondást visszaigazolja, ellenkező esetben a lenti 2.2.1.2. pontban foglaltak szerint jár el.

Ha a felhasználó önállóan jár el, köteles a felmondás visszaigazolását 3 munkanapon belül eljuttatni az új villamos-energia kereskedőnek, annak érdekében, hogy az új villamos-energia kereskedő a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit megfelelő határidőben teljesíthesse. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. nem felel a kereskedőváltás megvalósulásának azon késedelméért, amely a felhasználó ezen kötelezettségének elmulasztásával, vagy késedelmes teljesítésével van okozati összefüggésben.

2.2.1.2. Értesítés a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről

Amennyiben

- a felhasználó által közölt felmondás nem felel meg a jelen Üzletszabályzat vagy az egyetemes szolgáltatási szerződés rendelkezéseinek, vagy
- a felhasználónak a felmondás benyújtásakor az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben esedékessé vált és ennek ellenére nem teljesített tartozása van, vagy más szerződéses feltételt nem teljesített,

az E.ON Áramszolgáltató Kft. erről a felhasználót értesíti, és részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződéses feltételekről – így különösen a lejárt tartozásról –, és azok teljesítésének módjáról és határidejéről.

Ilyen esetben a felmondást a közlésének időpontjára visszamenőleges hatállyal az értesítésben megjelölt kötelezettségek/szerződéses feltételek teljesítéséig hatálytalannak kell tekinteni.

Lejárt esedékességű tartozás fennállása esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft. póthatáridőt ad a fennálló fizetési kötelezettségek rendezésére. A felhasználó egyúttal köteles a póthatáridő végéig esedékessé váló fizetési kötelezettségeit is teljesíteni. A fizetési kötelezettségek póthatáridőben történt rendezésének ellenőrzése érdekében az E.ON Áramszolgáltató Kft. a póthatáridő lejártát követően ismételt tartozásvizsgálatot tart.

a) Ha a felhasználó valamennyi (a felmondáskor fennálló és a póthatáridő végéig esedékessé váló) fizetési kötelezettségét az értesítésben meghatározott póthatáridőben teljesíti – azaz az ismételt tartozásvizsgálat időpontjában nem rendelkezik lejárt esedékességű tartozással –, akkor az E.ON Áramszolgáltató Kft. haladéktalanul, de legfeljebb 5 napon belül a 2.2.1.1. pont szerint a felmondást visszaigazolja, és az elosztói engedélyesnél az elosztói szabályzat szerinti részletes adattartalommal a kereskedőváltás tényét és az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját bejelenti. Ilyen esetben a felmondás az ismételt tartozásvizsgálat időpontjával hatályosul, tehát az egyetemes szolgáltatási szerződés az ismételt tartozásvizsgálat időpontjától számított 30. napra szűnik meg.

b) Ha a felhasználó a fizetési kötelezettségét az értesítésben meghatározott póthatáridőben nem teljesíti – azaz az ismételt tartozásvizsgálat időpontjában lejárt esedékességű tartozással rendelkezik –, akkor a felmondás nem hatályosul, és ha a felhasználó továbbra is meg kívánja szüntetni az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel megkötött egyetemes szolgáltatási szerződést, új felmondást kell közölnie. A felmondás hatályosulásának elmaradásáról és az új felmondás közlésének szükségességéről az E.ON Áramszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezett megszűnését megelőzően tájékoztatást küld a felhasználónak, vagy a képviseletében eljáró új kereskedőnek.

A jelen pontban foglaltak abban az esetben is érvényesek, ha a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedője jár el.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. nagyszámú felhasználó ellátását végzi, ezért a kereskedőváltás folyamatosságának biztosítása érdekében szükséges, hogy a felhasználó az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel együttműködjön.

2.3. Szerződésfelmondás az E.ON Áramszolgáltató Kft. részéről

Az egyetemes szolgáltatási szerződést az E.ON Áramszolgáltató Kft. az alábbi esetekben mondhatja fel:

- ha a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó villamosenergia-vételezését a felhasználási helyen megszüntette (elköltözött, székhelye/telephelye megváltozott)
- ha a felhasználó a villamosenergia-szolgáltatás felfüggesztése után az E.ON Áramszolgáltató Kft. beleegyezése nélkül villamos energiát vételez.
- ha a felhasználó kikapcsolásának következtében történő villamos energia szolgáltatás szüneteltetésének 30. napjáig nem rendezi a tartozását.

A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval. A szerződésfelmondás a felsorolt esetekben azonnali hatályú.

2.4. A szerződéskötés megtagadásának esetei

Amennyiben az egyetemes szolgáltatási szerződést az E.ON Áramszolgáltató Kft. felmondta a felhasználó kiegyenlítetlen számlatartozása miatt a Vhr.-ben foglaltak szerint, vagy a felhasználó rendes felmondás keretében felmondta, az adott felhasználóval a felmondott szerződéses jogviszonyban felhalmozott tartozás teljes körű kiegyenlítéséig az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználóval ugyanazon felhasználási helyre kötött új egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését megtagadhatja.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. nem köteles egyetemes szolgáltatási szerződést kötni az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásának lenne helye.

3. Szerződés megszüntetése közös megegyezéssel

A felhasználó és az E.ON Áramszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel megszüntethetik.

4. Elszámolás a megszűnt szerződések alapján

A felhasználási helyről elköltöző, illetve a felhasználási helyen az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagyó, továbbá az egyetemes szolgáltatót váltó, vagy a villamosenergia-kereskedő általi ellátást választó felhasználó és az E.ON Áramszolgáltató Kft. kötelesek egymással az alábbi szabályok szerint teljes körűen elszámolni, és a még meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül bocsátja ki a végszámlát.

A már teljesített villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült egyéb díjakat, költségeket a felhasználó az E.ON Áramszolgáltató Kft. által a végszámlában előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

Amennyiben a felhasználó

- külön hálózathasználati szerződéssel nem rendelkezik, vagy
- a hálózathasználati szerződését az E.ON Áramszolgáltató Kft. megbízottként kezeli,

úgy az elszámolást a felek a hálózathasználati jogviszony tekintetében is az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül végzik el.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén az elszámolás eredményeként esetlegesen megállapított visszafizetendő összeget az E.ON Áramszolgáltató Kft. az elszámolást követő 8 napon belül visszafizeti a felhasználónak vagy a számla fizetőjének.

Amennyiben a visszautalás az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek fel nem róható okból sikertelen, mert az összeg nem volt visszautalható a megadott címre vagy bankszámlaszámra, 2000 forintot meg nem haladó összeg esetén a szolgáltató csak a felhasználó erre vonatkozó kérése esetén köteles az összeg visszautalását ismételten megkísérelni. Amennyiben a felhasználót megillető összeg a 2000 forintot meghaladja, úgy az E.ON Áramszolgáltató Kft. az első visszautalási kísérletet követően legalább egy alkalommal ismételten intézkedik az összeg visszafizetése iránt. Amennyiben a második visszautalás az E.ON Áramszolgáltató Kft-nek fel nem róható okból ugyancsak sikertelen, a szolgáltató csak a felhasználó erre vonatkozó kérése esetén köteles az összeg visszautalását ismételten megkísérelni.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. külföldi postacímre történő visszautalást nem kísérel meg. Amennyiben a felhasználó szerződéses adatai között külföldi postacím szerepel, úgy csak a felhasználó kérésére, egyedileg teljesíti az E.ON Áramszolgáltató Kft. a visszautalást, a felhasználó által megjelölt magyarországi postacímre postai úton, vagy bankszámlára átutalással. Az egyedileg megadott magyarországi postacím automatikusan nem kerül be a szerződéses adatok közé, ezért ismételt visszautalás esetén a felhasználónak újból egyedileg kell kezdeményezni a visszautalást.

Amennyiben a kifizetés postai címre történik, akkor a kifizetés során az E.ON Áramszolgáltató Kft. a 2008. évi III. törvényben szereplő kerekítés szabályait alkalmazza.

Az egyetemes szolgáltatási szerződésből származó követelések elszámolásának és az E.ON Áramszolgáltató Kft. által kiállítandó végszámlának alapja az elosztó által megadott mérőállás. Ettől eltérően, elfogadott kereskedőváltás esetében az E.ON Áramszolgáltató Kft., mint korábbi villamosenergia-kereskedő, az új villamosenergia-kereskedő és a felhasználó megegyezhetnek a záró mérőállásról. Megegyezés esetében az E.ON Áramszolgáltató Kft., mint korábbi villamosenergia-kereskedő az elosztói engedélyest a megegyezés tényéről, és a záró mérőállásról a kereskedőváltás elosztói engedélyesnél történő bejelentésével egyidejűleg értesíti.

A záró mérőállásban történt megegyezés hiányában az elosztói engedélyes kereskedőváltással kapcsolatos feladatai körében az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról. Az elosztói engedélyes az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követően köteles az E.ON Áramszolgáltató Kft. felé megadni. Az elosztói engedélyes a nem távleolvasható mérővel rendelkező felhasználó esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg, amely mérőállást a felek az elszámolás alapjául elfogadnak.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. és felhasználó közötti egyetemes szolgáltatási szerződésből eredő polgári jogi igények a követelés esedékességének napján hatályos jogszabályi rendelkezések szerinti időben évülnek el. Bármely fél által a másik fél részére igazolhatóan megküldött fizetési felszólítás megszakítja az elévülést.

A felhasználó halála esetén a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnik. Az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozást követő 6 hónapon belül az elhalálozás tényét bejelenteni. Az örökös vagy örökösök új villamosenergia-vásárlási szerződést köthetnek, amely a halál időpontjára visszaható hatállyal jön létre. A haláleset és a szerződéskötés között eltelt idő nem minősül szerződés nélküli vételezésnek.

IX. AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS KÖRÉBEN KÖTÖTT SZERZŐDÉSEK MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

1. Szerződésszegés az E.ON Áramszolgáltató Kft. részéről

A) Az E.ON Áramszolgáltató Kft. részéről az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének minősül különösen, ha

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

következménye: kötbér;

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

következménye: a garantált szolgáltatásokban meghatározott kötbér;

(c) a villamos energia ellátásból tartozás miatt kikapcsolt felhasználó a teljes tartozása, (beleértve a késedelmi kamatot is) 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. A szolgáltatás minőségi követelményei megsértésének minősül, ha az E.ON Áramszolgáltató Kft.:

- a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy
- a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit önhibájából megsérti,

következménye: kötbér;

(e) a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el,

következménye: kötbér;

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

következménye: kártérítés.

2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

A) A felhasználó részéről az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének minősül különösen, ha

(a) az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott határidőben tesz eleget,

következménye:

- késedelmi kamat,
- a tartozásról, kikapcsolásról szóló értesítések díja (felszólítási díj)
- a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek (Üzletszabályzat XI. illetve XIV. fejezet) 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 haladékra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidő elmulasztásának a következménye:

.

- a megállapodás E.ON Áramszolgáltató Kft általi azonnali hatályú felmondása, amely következtében a tartozás egy összegben válik esedékessé, továbbá
- az a) pontban részletezett következmények

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

következménye:

- a megállapodás azonnali hatályú felmondása,

- szociálisan rászoruló fogyasztó esetén az előre fizetős mérő feltöltéséhez történő kódvásárláskor 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 az E.ON Áramszolgáltató Kft. részére, hogy az egyetemes szolgáltatás jogszabályban meghatározott feltételeinek már nem felel meg,

következménye:

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

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

következménye: kártérítés.

B) Átmeneti rendelkezések

Azon felhasználók esetében, amelyek 2011. október 1-jén külön hálózathasználati és egyetemes szolgáltatási szerződéssel nem rendelkeztek, vagy közüzemi szerződésüket ráutaló magatartással kötötték, és a korábbi közüzemi szerződésükbe jogutódként az E.ON Áramszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes jogelődje lépett a VET akkor hatályos 176. § (1) bekezdése alapján, a fenti A) pontban foglaltakat - az önálló hálózathasználati és egyetemes szolgáltatási szerződésük megkötéséig - az alábbi eltérésekkel kell alkalmazni:

ahol az A) pont szerinti rendelkezések egyetemes szolgáltatási szerződést, illetve ennek megszegését említik, ott a jelen B) pont hatálya alá tartozó felhasználók esetében a közüzemi szerződést, illetve annak megszegését kell érteni.

Az A) pontban felsoroltakon túl szerződésszegésnek minősülnek a felhasználó részéről a felhasználási hely szerinti, területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatában a hálózathasználati és hálózati csatlakozási szerződések megszegésének esetei is, amelyek részletes felsorolását és a kapcsolódó jogkövetkezményeket az elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

A közüzemi szerződés megszegésével kapcsolatos igények érvényesítésére az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult, akinek jogelődje e jogosultságát az elosztói engedélyes üzletszabályzatában nevesített szerződésszegési esetekre vonatkozóan a felhasználói szerződésszegéssel érintett elosztói engedélyes(ek)re ruházta át.

3. A kötbér és a pótdíj meghatározása

3.1. Az E.ON Áramszolgáltató Kft szerződésszegése esetén fizetendő kötbér

A kötbér összege az 1. A) a), és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegés esetén:

- lakossági fogyasztóknál 10.000.- Ft,
- nem lakossági rendszerhasználóknál 25.000.- Ft

A kötbér mértéke az 1. A) b) és c) pontokban meghatározott esetekben a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozat szerinti. (Üzletszabályzat 10. számú melléklet):

.

A kötbér összege az 1. A) d) pontban meghatározott szerződésszegések esetén, jogsértésenként:

- Lakossági fogyasztóknál napi 100,- Ft
- Nem lakossági rendszerhasználóknál napi 250,- Ft,

de legfeljebb 365 napi tétel.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. kötbérfizetési kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások (10. számú melléklet), a VET és a Ptk. szabályai szerint áll fenn. A Garantált Szolgáltatásokban meghatározott szerződésszegések esetén a kötbérfizetés automatikus, egyéb szerződésszegések esetén az egyetemes szolgáltató felhasználói igénybejelentés alapján teljesíti kötbérfizetési kötelezettségét.

4. A kártérítés

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. és a felhasználó a szerződésszegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. és a felhasználó, mint károkozó kártérítési felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt. Nem kell megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a másik fél a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Mentesül mindkét fél a kártérítés megfizetése alól, amennyiben a kár az egyik félnek sem felróható külső elháríthatatlan ok, erőhatalom (vis major) következtében merült fel, és amelynek károsító hatása emberi erővel objektíve nem hárítható el (pl.: természeti katasztrófák, vagy háború, terrorcselekmény stb.)

A kárigényekkel kapcsolatos felhasználói beadványokat az E.ON Áramszolgáltató Kft. az általános szabályok szerint válaszolja meg.

Amennyiben a felhasználó olyan kárigényt jelent be, amelyért sem az E.ON Áramszolgáltató Kft., sem a felhasználó nem felelős (harmadik személy által okozott károk) és az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek tudomása van ezen harmadik személy kilétéről és fellelhetőségéről, úgy köteles a felhasználónak írásban tájékoztatást nyújtani a tekintetben, hogy kárigényét kivel szemben érvényesítheti.

A feszültségpanaszokból és az üzemi események folytán előforduló szüneteltetésből, valamint az ebből eredő kárigényekről az elosztói engedélyes üzletszabályzata rendelkezik, mivel ezen események a hálózathasználati szerződés körébe tartoznak.

Amennyiben a felhasználónak olyan kárigénye merül fel, amelyért sem az E.ON Áramszolgáltató Kft., sem a felhasználó nem felelős (harmadik személy által okozott károk), úgy a felhasználónak kárigény bejelentést kell tennie, amit az E.ON Áramszolgáltató Kft. az általános szabályok szerint elbírál, és amellyel kapcsolatban a termékfelelősségről szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el.
Amennyiben az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek tudomása van ezen harmadik személy kilétéről és fellelhetőségéről, úgy köteles a felhasználónak írásban tájékoztatást nyújtani a tekintetben, hogy kárigényét kinél érvényesítheti.
E.ON Áramszolgáltató Kft. a hozzáérkezett kárigényeket lehetőség szerint a kézhezvételtől számított 15 napon belül kivizsgálja, érdemben a felhasználót tájékoztatja, illetve amennyiben a felhasználó részéről további irat beszerzése szükséges, azt a felhasználó felé jelzi.
Az E.ON Áramszolgáltató Kft. kártérítési ügyben hozott érdemi döntését a fogyasztóvédelmi hatóság és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hatáskör hiányában nem vizsgálja felül. Ilyen esetben a felhasználó bírósághoz fordulhat.
A feszültségpanaszokból és az üzemi események folytán előforduló szüneteltetésből, valamint az ebből eredő kárigényekről az elosztói engedélyes üzletszabályzata rendelkezik.

X. SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

1. A villamosenergia-szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

1.1. Az egyetemes szolgáltatás keretében történő villamos energia vételezés ellenértékét alkotó díjelemek

A) Egyetemes szolgáltatási ár

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatást méltányos, könnyen és tisztán összehasonlítható, átlátható árszabások alkalmazásával, az Árrendeletben meghatározott típusú termékcsomagok biztosításával valósítja meg.

B) Rendszerhasználati díj, amely az alábbi árelemekből áll:

a) A felhasznált energia mennyiségétől függő díjelemek:

- elosztói forgalmi díj
- elosztói veszteség díj
- elosztói menetrend kiegyensúlyozási díj
- elosztói meddő energia díj
- közvilágítási elosztási díj
- átviteli díj

b) A felhasznált energia mennyiségétől független díjelemek

- elosztói alapdíj
- elosztói teljesítménydíj

A rendszerhasználati díjakat akkor kell a 3. pontban részletezett árszabásokon felül megfizetni, ha ezeket nem az elosztói engedélyes, hanem az E.ON Áramszolgáltató Kft. számlázza a felhasználó felé.

C) Pénzeszközök, a VET 147. § alapján:

- a szénipari szerkezetátalakítási támogatás;
- a külön jogszabályban meghatározott személyi kör részére a villamosenergia-iparban fennálló, vagy eltöltött munkaviszonnyal összefüggésben külön jogszabálynak megfelelően biztosított kedvezményes árú villamosenergia-ellátás támogatása;
- a kapcsolt termelésszerkezet-átalakítási díj.

Ezek a pénzeszközök nem képezik az E.ON Áramszolgáltató Kft. saját bevételét. A felsorolt pénzeszközöket az E.ON Áramszolgáltató Kft. az átviteli rendszerirányító számára szedi be a felhasználóktól, és a VET rendelkezésének megfelelően köteles havonta az átviteli

rendszerirányítónak átadni. A lakossági fogyasztók tekintetében az E.ON Áramszolgáltató Kft. a pénzeszközök beszedésére nem jogosult.

1.2. A díjelemek megjelenítése a számlán

Az 1.1 fejezetben felsorolt díjelemek egyenkénti részletezettséggel jelennek meg a számlán.

2. Az egyetemes szolgáltatási árszabások és az áralkalmazás feltételeinek megállapítása

A villamosenergia-ármegállapításban az egyes árszabásokat és az áralkalmazás feltételeit az árhatóság szerepét betöltő szervezet határozza meg. Az árképzés alapelveit és feltételeit a VET és az Árrendelet szabályozza. Az 1.1. pont alatt felsorolt díjelemek közül:

- az egyetemes szolgáltatási árat az energiapolitikáért felelős miniszter állapítja meg külön rendeletben,
- a rendszerhasználati díjak meghatározására és szabályozására vonatkozó keretszabályokat és a díjak alkalmazásának általános szabályait a Hivatal elnöke állapítja meg rendeletben,
- a rendszerhasználati díjak adott naptári évre érvényes mértékét és alkalmazásuk egyedi szabályait a Hivatal állapítja meg rendeletében,
- a VET 147. §-ában meghatározott pénzeszközöket külön jogszabály határozza meg.

3. Az egyetemes szolgáltatási árszabások

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó által egyetemes szolgáltatás keretében vásárolt villamos energia elszámolására vonatkozóan az E.ON Áramszolgáltató Kft. a következő árszabásokat alkalmazza:

a) általános, egy zónaidős („A1”) árszabás,

b) általános, két zónaidős („A2”) árszabás,

c) közintézményi, két zónaidős („A3”) árszabás,

d) időszakos („B”) árszabás,

e) idényjellegű, egy zónaidős („H”) árszabás

Az E.ON Áramszolgáltató Kft.

- az „A1” és a „H” árszabás esetében egy naptári napon belül azonos, zónaidőtől független árat,

- az „A2” és „A3” árszabás esetében az egyes zónaidők esetében eltérő, az adott zónaidőre jellemző beszerzésre tekintettel megállapított árat

alkalmaz.

Az „A2” és „A3” árszabást akkor lehet alkalmazni, ha a villamosenergia-fogyasztás zónaidőnkénti mérése megoldott.

A felhasználó az „A1”, „A2”, vagy „A3” árszabások mellé „B” és „H” árszabást is választhat.

3.1. Az egyes zónaidők időtartama

Munkanapokon

- a mindenkor érvényes (közép-európai) időszámítás (téli időszámítás), valamint

- jogszabályban meghatározott nyári időszámítás tartama alatt:

	A	B	C
1.	Zónaidők	Téli időszámítás	Nyári időszámítás
2.	Csúcsidőszak	06-22 óra között	07-23 óra között
3.	Völgyidőszak	22-06 óra között	23-07 óra között

Nem munkanapnak számító napokon a csúcsidőszak is völgyidőszaknak minősül.

3.2. „A1” árszabás

Az „A1” árszabáson belül az energiatakarékosságra ösztönző díjcsomag árán, a lakossági fogyasztók háztartási célú felhasználása kerül elszámolásra évi 1320 kWh villamos energia elfogyasztásáig, az e feletti fogyasztás az „A1” normál díjcsomag árán kerül elszámolásra a lakossági fogyasztók részére.

3.3. „A2” árszabás

„A2” árszabás szerint számolható el az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók fogyasztása, amennyiben a fogyasztásmérő berendezés alkalmas a csúcs- és völgyidőszaki fogyasztás mérésére. A két zónaidőben elfogyasztott energiamennyiség eltérő áron kerül elszámolásra.

A szükséges mérési feltételek teljesülése esetén „A2” árszabással számolható el a felhasználó kérésére a közintézményi felhasználó fogyasztása, illetve a nem mért közvilágítási célú villamos energia vételezés az Árrendeletben és a rendszerhasználati díjakról szóló miniszteri rendeletben foglaltak esetén.

Idősoros felhasználási helyre a közintézmény „A1” és „A2” árszabást nem választhat.

Ha a felhasználó egyben elektromos gépjármű üzemben tartója vagy tulajdonosa, akkor az „A1” árszabás mellé „A2” árszabást is választhat. Ennek feltételei:

- a villamosenergia-fogyasztás zónaidőnkénti mérése megoldott, ennek érdekében – szükség esetén – a mérés kiépítését és a hálózathasználati szerződés módosítását a felhasználó az elosztói engedélyesnél vagy az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nél kezdeményezte;

- azt, hogy a felhasználó elektromos gépjármű üzemben tartója vagy tulajdonosa a gépjármű törzskönyvének és forgalmi engedélyének fénymásolatával igazolja.

A fenti feltételek fennállása esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft. új egyetemes szolgáltatási szerződést köt a felhasználóval. A szerződés éves fordulónapján a felhasználó köteles igazolni – az E.ON Áramszolgáltató Kft. külön erre irányuló felhívása nélkül is -, hogy továbbra is elektromos gépjármű üzemben tartója vagy tulajdonosa, ennek érdekében a gépjármű törzskönyvének és forgalmi engedélyének fénymásolatát köteles bemutatni vagy postai vagy elektronikus úton megküldeni. Ennek hiányában az „A2” díjszabásra a továbbiakban nem jogosult, teljes villamos-energia felhasználása „A1” díjszabáson kerül elszámolásra.

3.4. „B” árszabás

A „B” árszabás szerint számolható el a felhasználó által meghatározott bármely, szakaszosan is biztonságosan üzemeltethető, külön mért – az elosztó vezérlőberendezésével vezérelt felhasználói áramkörre állandó jelleggel, megfelelő segédeszköz hiányában állagsérelem nélkül nem leválasztható módon, nem dugaszolhatóan csatlakoztatott – felhasználói berendezés fogyasztása. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. legalacsonyabb „B” árszabású ára („B” Alap) nem haladhatja meg az „A1” árszabásához tartozó legmagasabb ár 70 %-át.

3.5. „A3” árszabás

„A3” árszabást csak közintézmény választhat.

A közintézmény - eltérő nyilatkozata hiányában - a kiegyenlítő energiát az „A3” árszabás keretében az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel számolja el.

Ha a közintézmény az „A3” árszabással elszámolt felhasználási hely tekintetében az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel a kiegyenlítő energiát külön kívánja elszámolni, akkor az E.ON Áramszolgáltató Kft. az „A3” árszabás díjait a menetrend szerint elszámolt villamos energiára

a villamos energia rendszerhasználati díjakról szóló miniszteri rendeletben előírt elosztói menetrend kiegyensúlyozási díjnak megfelelő mértékkel csökkentett értékeken alkalmazza.

3.6. „H" árszabás

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. „H" árszabásának ára nem haladhatja meg a „B Alap" árszabásához tartozó árat.

Annak a 3,4 szezonális fűtési jósági fokú hőszivattyúnak, és a napenergiából és egyéb megújuló energiaforrásokból nyert hőt épület hőellátására hasznosító berendezésnek az üzemeltetését közvetlenül szolgáló készüléknek a villamosenergia-fogyasztását, amely a külön mért felhasználói áramkörre állandó jelleggel, nem dugaszolással és úgy csatlakoztatott, hogy arról kizárólag az állag sérelme nélkül megfelelő eszközzel választható le

a) a központi fűtésről és melegvíz-szolgáltatásról szóló kormányrendelet szerinti fűtési idényben „H" árszabás szerint,

b) a fűtési idényen kívül - a felhasználó és az E.ON Áramszolgáltató Kft. egyéb megegyezésének hiányában - az „A1" árszabás E.ON Áramszolgáltató Kft.-nél érvényes legmagasabb díjtétele szerint kell elszámolni.

Amennyiben az itt részletezett díjcsomagok bármely árelemének mértéke megváltozik, az magával vonja a díjcsomag árának megváltozását. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult a díjcsomagok árelemenkénti számlázására is.

4. Közvilágítás elszámolása

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

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

A közvilágítás céljára vételezett villamos energia elszámolása történhet:

- fogyasztásmérés nélkül: ebben az esetben az elosztói engedélyes a fényforrások előtétekkel növelt beépített teljesítményeinek összege és a közvilágítási égésidő szorzataként adja meg az elszámolandó mennyiséget, vagy
- a fogyasztásmérés adatai alapján.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel történő elszámolás – eltérő megállapodás hiányában - nem tartalmazza a közvilágítás aktív elemeinek üzemeltetésével, karbantartásával kapcsolatos díjakat, abban az esetben sem, amennyiben a felhasználó a hálózathasználattal kapcsolatos díjak E.ON Áramszolgáltató Kft. általi elszámolását kéri.

5. Elszámolás háztartási méretű kiserőművet üzemeltető felhasználóval

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energiát a Vhr. 4-5. §-ainak rendelkezései szerint veszi át, és számol el.

A felhasználó a háztartási méretű kiserőmű létesítésére, illetve üzemeltetésére vonatkozó igénybejelentésében köteles nyilatkozni arról, hogy kíván-e villamos energiát betáplálni a közcélú hálózatba, vagy kizárólag saját villamos energia fogyasztásának kielégítése érdekében kíván villamos energiát termelni. Az egyetemes szolgáltatási szerződés nem jogosít az elosztóhálózatra történő betáplálásra. Háztartási méretű kiserőmű üzemeltetésére és a betáplált villamos energia elszámolására külön szerződést kell kötnie a felhasználónak a vonatkozó jogszabályok alapján.

Ha a háztartási méretű kiserőmű a csatlakozási ponton a közcélú hálózatba – az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel kötött szerződése alapján – villamos energiát betáplál, akkor az E.ON Áramszolgáltató Kft. elszámolási időszakonként a hálózatba összesen betáplált és vételezett villamos energia vonatkozásában a felek megállapodása szerint havi, féléves vagy éves szaldó elszámolást alkalmaz.

Amennyiben az elszámolási időszak során a vételezett és betáplált villamosenergia-mennyiségek szaldója alapján az elosztó hálózatba történő villamos energia betáplálás áll fenn, a betáplált villamos energiát az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján értékesített villamos energia átlagos termékárán kell elszámolni.

6. A közüzemi árszabások helyébe lépő egyetemes szolgáltatási árszabások

A VET rendelkezései alapján létrehozandó új egyetemes szolgáltatási szerződések megkötéséig érvényben lévő közüzemi szerződések alapján vételezett villamosenergia-fogyasztást - a felhasználó termékcsomag-váltásra vonatkozó igénybejelentésének hiányában - az egyetemes szolgáltatás alábbi árszabási kategóriái szerint kell elszámolni:

Közüzemi árszabás	**Egyetemes szolgáltatási árszabás**
Lakossági általános („A”)	„A1”- energiatakarékosságra ösztönző díjcsomag
	„A1” - normál díjcsomag
Kisfeszültség, alapdíjas, egy tarifás	„A1” - normál díjcsomag
Lakossági vezérelt, külön mért („B”)	„B”- díjcsomag
Kisfeszültség, alapdíjas, vezérelt, külön mért	

Kisfeszültség, alapdíjas, kéttarifás	„A2”- díjcsomag
Kisfeszültség, teljesítménydíjas	

7. Az egyetemes szolgáltatási ár

Az egyetemes szolgáltatási árszabásokhoz tartozó árakat a jelen Üzletszabályzat 3. sz. függeléke tájékoztató jelleggel tartalmazza. Amennyiben az Árrendeletben rögzített árak és a 3. sz. függelékben meghatározott árak egymástól eltérnek, úgy az Árrendeletben rögzítettek az érvényesek.

A felhasználó a villamosenergia-fogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti díjat köteles megfizetni.

Az árképzés és az áralkalmazás részletes szabályait, valamint az árszabályozás kereteire vonatkozó részletes szabályokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal készíti elő.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. által a VET 49. § szerint kötelezően nyújtott termékcsomagokat, a kötelezően nyújtott egyetemes szolgáltatás árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit a Hivatal javaslata alapján az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg.

A kihirdetett árakat az E.ON Áramszolgáltató Kft. a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján és az ügyfélszolgálaton közzéteszi. A közzététel a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmazza.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft. legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan tájékoztatja. A tájékoztatás a felhasználókat megillető felmondási jogra is kiterjed.

Az Árrendeletben kihirdetett egyetemes szolgáltatói árakat legmagasabb áraknak kell tekinteni. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a legmagasabb ártól lefelé megkülönböztetés-mentesen, előre nyilvánosságra hozott módon eltérhet, elsősorban a felhasználók fizetési szokásai, lojalitása, az ügyintézéshez igénybe vett ügyfélszolgálati csatornák típusa alapján.

8. A külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díjszabása

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető egyéb szolgáltatások körét és annak díjait, valamint a felhasználó szerződésszegése esetén külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körét és azok díjait az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapíthatja meg, miniszteri rendelet hiányában az E.ON Áramszolgáltató Kft. vagy az elosztói engedélyes jogosult e szolgáltatások és díjaik megállapítására.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. Üzletszabályzatának 4. számú függeléke tartalmazza az E.ON Áramszolgáltató Kft.-re vonatkozó külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körét és díjtételeit.

9. Leolvasások, elszámolás és a számlázás rendje és módja

9.1. Leolvasás, leolvasási időszak, fogyasztási adatok

Ha jogszabály vagy az egyetemes szolgáltatási szerződés ettől eltérően nem rendelkezik, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a szerződésben meghatározott időszakban, az elosztói engedélyes tulajdonában lévő hiteles fogyasztásmérő berendezés adatai alapján a hálózathasználati szerződésben meghatározott leolvasási gyakorisággal egyezően számolja el az értékesített villamosenergia-mennyiséget.

Ha a jogi környezet megváltozása nélkül a számlázással, elszámolással összefüggésben az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználók széles körét érintő jelentős változás bevezetését tervezi, a bevezetést megelőzően a MEKH-hel előzetesen egyeztetni, valamint az ügyfeleket erről előzetesen, írásban tájékoztatni köteles.

A leolvasás dátuma az elszámoló számlán szerepel, amely az elosztói engedélyes általi leolvasás időpontját, illetve felhasználói diktálás esetén a felhasználótól várt mérőállás közlésének időpontját jelenti.

9.1.1. Múltbéli fogyasztásra vonatkozó információk

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. 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.

A felhasználót megilleti az a jog, hogy fogyasztási adataira vonatkozóan térítésmentesen tájékoztatást kapjon az E.ON Áramszolgáltató Kft.-től. 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.

9.1.2. 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 adatra nem terjed ki. Az adatokhoz való hozzáférésre vonatkozó eljárásokat nyilvánossá és bárki számára könnyen hozzáférhetővé kell tenni.

Amennyiben az E.ON Áramszolgáltató Kft. rendelkezik a rendszerhasználó hozzájáruló nyilatkozatával, úgy kérésére a hálózati engedélyes a rendszerhasználó által meghatározott adatait átadja.

9.2. Elszámolási időszak

Az elszámolási időszak időtartamában, valamint a számlázási időszakban a felek az egyetemes szolgáltatási szerződésben állapodnak meg. Erre vonatkozó eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak a leolvasási időszakkal egyezik meg. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az elszámolási időszak utolsó napjára köteles elszámoló számlát kibocsátani, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámolni.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. havi vagy éves elszámolási időszakot alkalmaz a felhasználóval történt megállapodás, illetve széleskörű tájékoztatásuk alapján.

Amennyiben az elosztói engedélyes a leolvasás időpontját munkaszervezési okokból módosítja, erről az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználóit külön levélben és hirdetmény útján értesíti.

Amennyiben a felhasználó az értesítésben meghatározott határidőig az elszámolási időszakkal szemben írásban kifogást nem emel, a megállapodás létrejöttnek tekintendő. Erre a jogkövetkezményre az E.ON Áramszolgáltató Kft. az értesítésben külön felhívja a felhasználók figyelmét.

Az elszámolás az alábbiak szerint történhet:

- éves leolvasás részszámlázással, ami az éves fogyasztásból megállapított havi átlagfogyasztáson alapul

- éves leolvasás havi fogyasztásszámlázással, ami a felhasználó által diktált mérőállás alapján történik
- idényfogyasztók elszámolása – éves leolvasás, éves számlázással
- havi elszámolás – havi leolvasáson alapuló havi számlázás

A felhasználónak egy hónap időszakára 1 számlát kell megfizetnie, a felek eltérő megállapodása hiányában, melynek az előző (számlázási vagy elszámolási) hónapra eső (számított, vagy mért) fogyasztást kell tartalmaznia.

Az éves elszámolási időszak keretében évenként (12 havonta) egy alkalommal kerül leolvasásra a fogyasztásmérő berendezés. Az éves elszámolási időszakon belül a felhasználó a kibocsátott részszámlák szerint, a részszámla összegének megfelelő fizetést teljesít.

Amennyiben az E.ON Áramszolgáltató Kft. által kiállított számla ellenértéke nem haladja meg a Hivatal előzetes jóváhagyásával megállapított nettó 5000 Ft-ot, az E.ON Áramszolgáltató Kft. dönthet úgy, hogy a számla mellé készpénz-átutalási megbízást nem mellékel, és annak összegét a felhasználó következő számlájába állítja be. A felhasználó ebben az esetben a számla ellenértékét a következő számla ellenértékével együtt köteles megfizetni. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. ilyen irányú döntése esetén a nettó 5000 Ft alatti számla ellenértékét a következő hónapra kibocsátott számlán fizetendő tételként jeleníti meg, és azt az e számlán szereplő fizetési határidő szerint kell a felhasználónak teljesíteni.

9.3. A részszámlázás általános szabályai

Ha az elszámolási, ill. a leolvasási időszak időtartama az egy hónapot meghaladja, akkor az E.ON Áramszolgáltató Kft. – ha a felek eltérően nem állapodtak meg – az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámlát bocsát ki. A részszámla összege az éves fogyasztásból megállapított havi átlagfogyasztáson vagy a felhasználó által bediktált mérőálláson alapul. A felhasználó a szolgáltató által tervezett évenkénti leolvasások közötti elszámolási időszakban egyszer jogosult az E.ON Áramszolgáltató Kft. felé korábban megadott - a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló - éves várható fogyasztási mennyiséget módosítani.

Amennyiben a felhasználó a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló mennyiség módosítását kéri, azt az E.ON Áramszolgáltató Kft. a következő kiadásra kerülő számlában veszi figyelembe.

Az egyes részszámlák a Hivatal előzetes jóváhagyásával megállapított nettó 5000,- (Ötezer) forint összeghatárig összevonhatók, a felhasználó eltérő kérésének hiányában. A felhasználó, vagy fizető a részszámla összegének megfelelő részfizetést köteles teljesíteni. Az érintett részszámla időszak intervallumát a számla első oldalán az ún. „színes blokkban” tünteti fel az E.ON Áramszolgáltató Kft. A felhasználók meghatározott körére az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult a fenti összeghatárnál alacsonyabb értékhatárt alkalmazni.

Amennyiben a felhasználó élni kíván azzal a lehetőséggel, hogy a részszámlák ne kerüljenek összevontan kiállításra, akkor azt jeleznie kell az E.ON Áramszolgáltató Kft. ügyfélszolgálata részére. A felhasználó ezzel kapcsolatos kérelme mindaddig hatályos, amíg ettől eltérően nem rendelkezik.

A részszámla fizetési határidőt az E.ON Áramszolgáltató Kft. úgy jogosult megállapítani, hogy az a részszámlázási időszak utolsó napját követő első munkanapra essen.

A részszámlán megjelenített számlázási időszak általában 30 naptári nap, amely nem azonos a naptári hónapok szerinti időszakkal.

Az éves elszámolási időszakban kibocsátott részszámlákban elszámolt villamosenergia-mennyiség a felhasználóval kötött megállapodás alapján tartalmazhatja a teljes elszámolási időszak fogyasztását.

Elszámolási időszak közben bediktált mérőállás kezelése

A felhasználó bármikor bediktálhatja, eljuttathatja az aktuális mérőállását. Amennyiben ez a megelőző időszaki számlán szereplő, diktálásra rendelkezésre álló időintervallumon kívüli időszakban történik, úgy a bediktált mérőállás alapján számla nem készül.

9.4. Felhasználó által diktált mérőálláson alapuló számlázás speciális szabályai

Azon felhasználók részére, akik az éves leolvasási időszakon belül felhasználói mérőállás diktálás alapján megállapított villamosenergia-mennyiségen alapuló számlázást igényelnek, azt az E.ON Áramszolgáltató Kft. az alábbi feltételekkel biztosítja.

A felhasználó havonta egy alkalommal – a megelőző időszaki számlán szereplő, diktálásra rendelkezésre álló időintervallumban – közli az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel az általa ténylegesen leolvasott mérőállás adatokat.

A felhasználó az általa leolvasott mérőállást az e célra biztosított telefonszámon, vagy sms-ben, illetve az elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül bejelenti. Az elérhetőségeket részletesen jelen Üzletszabályzat 2. számú függeléke tartalmazza, illetve az aktuális számlákon mindenkor szerepel.

A mérőállás közlésére szolgáló elérhetőség változása esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft. erről köteles értesíteni az érintett felhasználókat.

A felhasználó közli az E.ON Áramszolgáltató Kft. részére az általa ténylegesen leolvasott fogyasztási adatokat, ami alapján havonta részszámla kerül kibocsátásra, míg az elszámolási időszak utolsó hónapjában az elszámoló számla az elosztói engedélyes által leolvasott fogyasztási adatok alapján kerül kiállításra és megküldésre a felhasználó részére.

Amennyiben a felhasználó nem diktálja be mérőóra állást, vagy azt nem a diktálásra megadott időintervallumban diktálja be, úgy az E.ON Áramszolgáltató Kft. az aktuális havi részszámlát az éves fogyasztásból megállapított havi átlagfogyasztáson alapuló részszámlázás szabályai szerint állítja ki.

9.5. Idényfogyasztók elszámolása – éves leolvasás, éves számlázással

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. éves egyszeri leolvasáson alapuló elszámoló számlát bocsát ki évente egy alkalommal, részszámlák küldése nélkül az úgynevezett idényfogyasztók, fogyasztási helyek esetében.

Nem lakossági felhasználó nem nevezhető idényfogyasztónak, részükre a részszámla kiállítást folyamatosan biztosítani kell.

9.6. A felhasználók részére kibocsátott számlák fajtái

A felhasználók részére kibocsátott számla – elszámolási módjuktól függően – az alábbi lehet:

- részszámla: a felhasználó részére az elszámolási időszakon belül rendszeres időközönként kiállított, statisztikai elemzés vagy felhasználói adatszolgáltatás, vagy a felhasználó havi átlagfogyasztása alapján megállapított villamosenergia-mennyiségen alapuló számla.
- elszámoló számla: olyan, az egyetemes szolgáltatási szerződés időtartama alatt kiállított, az adott elszámolási időszakra vonatkozó számla, amely az elszámolást az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállása közötti tényleges fogyasztás és az egyes zónaidőkre, ill. időszakos árszabás szerinti egy árszabási időszakra vonatkozó díjtétel szorzataként tartalmazza. Az elszámoló számla az elosztói engedélyes által leolvasott mérőálláson alapul, ettől függően lehet havi vagy éves elszámoló számla.

  Az E.ON Áramszolgáltató Kft. évente egy alkalommal az elszámoló számlán vagy ahhoz csatoltan tájékoztatásul feltünteti:

  - a villamos energia tényleges, aktuálisan alkalmazott (és évközi árváltozás esetén az évközi időszakos) értékesítési árát és az elszámolási időszakra vonatkozó kezdő és záró fogyasztásmérő-állásokkal együtt a tényleges energiafogyasztást,
  - a felhasználó elszámoló számlában elszámolt energiafogyasztásának az azt megelőző elszámolási időszak azonos időszakában mért fogyasztással való összehasonlítását, ha ez az adat ugyanazon szerződés alapján rendelkezésre áll,
  - a lakossági fogyasztók részére az átlagos villamosenergia-fogyasztással történő összehasonlítást, vagy az összehasonlítási lehetőség elérhetőségét, és
  - a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségét, továbbá az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségét,

- a szolgáltatási területén működő, energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségét (beleértve internetes honlapjuk elérhetőségét), amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint a villamos energiával működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról.
- az általa értékesített összes villamos energia termeléséhez ténylegesen felhasznált elsődleges energiaforrások részarányáról, ezen információ forrásáról, valamint az értékesített villamos energia termelése során felhasznált elsődleges energiaforrás környezeti hatásairól szóló tájékoztatója elérhetőségére vonatkozó információt.

Ha a profil alapú felhasználó az elosztóval előzetesen statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított részszámlázásban állapodott meg, az itt felsorolt adatokat és információkat:

1) az elszámoló számla mellett legalább egy részszámlán vagy ahhoz csatoltan is feltünteti az E.ON Áramszolgáltató Kft.,
2) amennyiben a fenti felhasználó ezt kéri vagy elektronikus számlázást választott, úgy legalább negyedévente - az elszámoló számlán, valamint a részszámlákon vagy azokhoz csatoltan - feltünteti az E.ON Áramszolgáltató Kft.

- végszámla: a felhasználó részére az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését követően kiállított, az adott időszak alatti mérőállás szerinti fogyasztáson és a zónaidőkhöz rendelt tarifák szorzatán alapuló számla.
- havi elszámoló számla: havi elszámolási időszak esetében az elosztói engedélyes által leolvasott mérőállással készült számla, amely a megelőző leolvasás óta eltelt időszak – általában egy hónap – tényleges fogyasztását tartalmazza.

A felhasználóknak a szolgáltatás igénybevételével keletkező tartozásairól, és arra vonatkozó befizetéseikről az E.ON Áramszolgáltató Kft. ún. ügyfélfolyószámlát vezet.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó kérésére a részszámlát, valamint az elszámoló számlát elektronikus úton bocsájtja ki, amely térítésmentes, és amelyhez előzetes regisztráció szükséges. További információ: www.eon.hu, vagy www.dijnet.hu. 5lázás esetén a számla tartalma és fogyasztási adatokról való tájékoztatási kötelezettség megegyezik a nyomtatott számla tartalmával és a nyomtatott számla esetében előírt tájékoztatási kötelezettséggel, kivéve, ha jogszabály eltérően rendelkezik.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. nem felelős a felhasználó által megadott e-mail cím helyességéért, vagy a felhasználó által megadott e-mail címet kezelő rendszer hibája miatt meg nem kapott e-mailért, valamint az értesítést tartalmazó e-mail elolvasásának elmaradásából eredő következményekért.

9.7. Fogyasztásmérő nélkül vételező felhasználók elszámolása

Fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamosenergia-vételezésnek csak különös műszaki vagy gazdasági szempontok által indokolt esetben és az elosztói engedélyes valamint az E.ON Áramszolgáltató Kft. hozzájárulásával van helye. Ez esetben a szolgáltatott villamos energia mennyiségét a felhasználói berendezés névleges teljesítménye és a szerződésben meghatározott felhasználási időtartam alapján kell megállapítani.

9.8. Elszámolás árváltozás esetén

A villamos energia árváltozása esetén, amennyiben az árváltozás időpontjára a fogyasztásmérő-berendezés elosztói engedélyes általi leolvasására vagy adatrögzítésre nem kerül sor, úgy az egyetemes szolgáltatásért fizetendő árat az E.ON Áramszolgáltató Kft. kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, vagy ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az új díjak megállapítását követő időszakra előzetesen kibocsátott számlákat az új díjak megállapítását követő 30 napon belül helyesbíti az új díjak alkalmazásával.

10. A szolgáltatott villamos energia ellenértékének kiegyenlítése

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak vagy a fizetőnek a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

A befizetések könyvelésének általános alapelve a tőke, költség, majd a kamat sorrendjében történő kiegyenlítés, a befizetés könyvelése az ügyfél által történő beazonosítható hivatkozásnak megfelelően arra a számlára történik, melyre az ügyfél azt kifejezetten szánta.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult legfeljebb 3 részszámlát a felhasználó részére egy küldeményben együttesen megküldeni, azzal, hogy az egyszerre megküldött részszámlák fizetési határideje nem eshet azonos időpontra. Az egy küldeményben kiadott részszámlák teljesítési határidői között legalább 30 nap különbségnek kell lennie. Kivételt képez ez alól, amennyiben az ügyfél élt a fizetési határidő megválasztásának jogával, és emiatt 30 napnál kevesebb különbség van a kiadott részszámlák teljesítési határidői között.

Az egy küldeményben együttesen megküldött részszámlák esetében a befizetések könyvelése speciális szabálynak megfelelően történik, a következők szerint: Az egy küldeményben együttesen megküldött részszámlák bármelyikének kiegyenlítése esetén a befizetés ezen részszámlák közül a legkorábbi esedékességű, a befizetéssel azonos összegű részszámlára kerül

könyvelésre, amennyiben a részszámlák összege nem egyezik meg, a befizetés könyvelése az ügyfél által történő beazonosítható hivatkozásnak megfelelően arra a számlára történik, melyre az ügyfél azt kifejezetten szánta.

A számlák kiegyenlítésének módja lakossági fogyasztók esetében:

- pénzintézeten keresztül (csoportos beszedési megbízás, átutalás vagy bankkártyás fizetés),
- postai feladás útján (készpénz-átutalási megbízás).

A számlák kiegyenlítésének módja nem lakossági felhasználók esetében:

- pénzintézeten keresztül (csoportos beszedési megbízás, átutalás inkasszó vagy bankkártyás fizetés).

Ettől eltérő megállapodás esetén egyéb fizetési mód is alkalmazható.

A felhasználó naptári évente egy alkalommal megválaszthatja, hogy a hónap mely napján járjon le számlájának fizetési határideje. A fizetési határidő lejártának napja a hónap 1-je és 25-e közötti nap lehet. Ha ez a nap az adott hónapban pihenő- vagy ünnepnapra esik, a fizetési határidő lejárta a követő munkanap. A felhasználó a fizetési határidő választására vonatkozó igényét az E.ON Áramszolgáltató Kft. ügyfélszolgálatán jelezheti.

Amennyiben a felhasználó tényleges fizetési módja és az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti fizetési módja egymástól eltér (pl. 3 egymást követő alkalommal banki átutalással teljesíti fizetési kötelezettségét, azonban az egyetemes szolgáltatási szerződésben fizetési módként készpénz-átutalási megbízás szerepel), akkor az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult a felhasználó fizetési módját – a felhasználó külön kérése nélkül is – a tényleges fizetési módra átállítani. Amennyiben a felhasználó ezzel nem ért egyet, úgy kifogásának bejelentését követően az E.ON Áramszolgáltató Kft. a fizetési módot haladéktalanul visszaállítja.

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, bármely fizetési mód szerint teljesített fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzösszeget a jogosult bankszámláján jóváírták.

Részletfizetési megállapodás esetén a részletek megfizetésére is a fentiek irányadók.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát, az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki.

Ha az elszámolás eredményeként (azaz a fennálló követeléseknek és befizetéseknek az elszámoló számla kibocsátásának napja szerinti összevezetését követően) a felhasználó E.ON Áramszolgáltató Kft. által vezetett ügyfélfolyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó eltérő kérésének hiányában, az E.ON Áramszolgáltató Kft.

a) 3000 forintot meg nem haladó összeg esetében a felhasználót megillető összeget a felhasználó vagy a fizető következő számlájában számolja el,

b) 3000 forintot 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.

A felhasználó arra vonatkozó kérését, hogy a túlfizetése összeghatártól függetlenül minden esetben a következő számlájában kerüljön beszámításra, a szerződés megkötésekor vagy a későbbiekben az ügyfélszolgálaton, portálon, rögzített telefonon vagy postai úton leadott nyilatkozattal is jelezheti.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult a szerződésszegése miatt a felhasználó részére automatikusan fizetendő kötbér összegét a felhasználónak az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben a kötbérfizetési kötelezettség időpontjában fennálló, lejárt esedékességű tartozásába beszámítani, és a felhasználó részére a különbözetként fennmaradó összeget megfizetni. Erről a felhasználót a beszámítás elvégzésével egyidejűleg tájékoztatja.

11. Fizetési késedelem

Késedelmes fizetésnek minősül a felhasználó/fizető részéről, ha a számlán feltüntetett díjat - a felek eltérő megállapodása hiányában - a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem egyenlíti ki.

Késedelmes fizetésnek minősül az E.ON Áramszolgáltató Kft. részéről, ha a felhasználót a számla elleni alapos kifogása eredményeképpen visszatérítés illeti meg, és azt az E.ON Áramszolgáltató Kft. visszatérítés jogosságának megállapítását követő 8 napon túl utalja vissza vagy írja jóvá a felhasználónak.

Bármelyik fél fizetési késedelme esetén – eltérő megállapodás hiányában – a másik fél a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel, továbbá az igazolt költségeket a másik féltől követelheti. Alaptalan számlakifogás esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - a késedelmi kamatfizetési kötelezettség fennáll.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt (esedékességet) követő nap. A késedelmes teljesítés következményei nem alkalmazhatók abban az esetben, ha a felhasználó igazolja, hogy a számlán feltüntetett fizetési határnapig befizette a számla összegét.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a felhasználó (fizető) vagy az E.ON Áramszolgáltató Kft. a késedelmét kimenti.

A késedelmes teljesítés esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználói befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja el, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg.

12. Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nél 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.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a kifogást megvizsgálja, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíti.

Ha a felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználóval jelen Üzletszabályzat X. 10. pontjában foglaltak szerint elszámol.
Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult a visszatérítést a felhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítani. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az 3000 Ft-nál kisebb összeg visszautalására csak a felhasználó külön kérése esetén köteles.
Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t termék ár, díj vagy árkülönbözet, díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, havi egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

13. Fizetési megállapodás

A fizető és a felhasználó - a felek megállapodásának megfelelően- tartósan vagy időlegesen is eltérő lehet, az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben azonban felelősségük egyetemleges. A fizetési megállapodásban vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítése esetén a megállapodásban/szerződésben meghatározott valamennyi felhasználási hely kikapcsolható a villamosenergia-szolgáltatásból.

A fizetési megállapodás csak írásban, az arra vonatkozó formanyomtatványon vagy az egyetemes szolgáltatási szerződés részeként, mindkét fél által aláírtan érvényes.

A fizetési megállapodást kizárólag a rá vonatkozó részben a fizető, továbbá a felhasználó 30 naptári napra felmondhatja. Amennyiben a fizetőnek az E.ON Áramszolgáltató Kft. felé nincs tartozása, akkor az E.ON Áramszolgáltató Kft. a 30 napos felmondási időtől eltekint.

14. Elszámolás hibás mérés esetén

Ha a fogyasztásmérő-berendezés hibásan mér, vagy nem mér (a továbbiakban: hibás mérés), vagy hitelesítési ideje lejárt, a fogyasztásmérő-berendezés adatai számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Hibás mérés vagy lejárt hitelesítésű fogyasztásmérő-berendezéssel történt mérés esetén az elszámoláshoz szükséges adatok megállapítása tekintetében a felhasználási hely szerinti, területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

XI. TARTOZÁS MIATTI KIKAPCSOLÁS, VISSZAKAPCSOLÁS ÉS HÁTRALÉKRENDEZÉS ELJÁRÁSRENDJE

1. A kikapcsolás szabályai

1.1. Nem lakossági felhasználókra vonatkozó kikapcsolási szabályok

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, az E.ON Áramszolgáltató Kft. kezdeményezheti az elosztói engedélyesnél a felhasználási hely kikapcsolását.

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.

1.2. Lakossági fogyasztókra vonatkozó kikapcsolási szabályok

1.2.1. Általános előfeltételek

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a lakossági fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását (a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésében vagy a fizetési megállapodásban meghatározott valamennyi felhasználási hely tekintetében) fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni az érintett elosztói engedélyesnél, ha:

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági fogyasztó által a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel nem vezetett eredményre,
- az E.ON Áramszolgáltató Kft. 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 a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére, továbbá naptári évenként egyszer megküldi részére a VET Vhr. 23/a sz. melléklet szerinti adatlapot. Ezt követően - kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak - a tájékoztatási kötelezettségét az E.ON Áramszolgáltató Kft. a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

A VET 47. § (7) bekezdése szerinti kikapcsolási kezdeményezést az E.ON Áramszolgáltató Kft. legkorábban a fizetési kötelezettség határidejének lejártát követő 63. napon teheti meg az elosztó felé.

Kikapcsolási kezdeményezésnek tekintendő az E.ON Áramszolgáltató Kft. azon értesítése az elosztó felé, amely azt tartalmazza, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható.

Ezen értesítést megelőzően az E.ON Áramszolgáltató Kft. korábbi, a 60 napos tartozást megelőző előzetes elosztói megkeresése nem tekintendő kikapcsolási kezdeményezésnek, még akkor sem, ha a megkeresésben a fogyasztó tartozása kerül rögzítésre, és feltételes kikapcsolási kérelem a fizetési határidő fogyasztói túllépése esetére, és amely nyomán az elosztó felhívja a fogyasztót a teljesítésre, ill. megjelöli feltételesen a fizetési határidő túllépése esetére a kikapcsolás tervezett napjait.

Ha a lakossági fogyasztó kezdeményezte az elosztói engedélyesnél a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot az elosztói engedélyes felfüggeszti. Ez esetben kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor. A lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy – a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén – elektronikus úton, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik. A lakossági fogyasztó részéről az első értesítés elektronikus úton való közléséhez történő hozzájárulásnak kell tekinteni azt, ha a lakossági fogyasztó az e-mail címét az online ügyfélszolgálaton keresztül regisztrálta, és az email cím kapcsolattartásra történő felhasználását nem zárta ki.

A lakossági fogyasztó első értesítése a felhasználó részére kiküldésre kerülő számlalevélen, és az ahhoz kapcsolódó tájékoztatóval is történhet.

1.2.2. A szociálisan rászoruló fogyasztók kikapcsolására vonatkozó speciális szabályok

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a VET 64. § (2) bekezdésében nevesített részletfizetési lehetőség, vagy kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést az E.ON Áramszolgáltató Kft. előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előrefizetős mérő használatával vételezett villamos energia ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a védendő fogyasztó az egyetemes szolgáltatási szerződése alapján, az előrefizetős mérő hiányában fizetne.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy meghiúsítja, az ellátásból a VET 47. § (7) és (8) bekezdésének megfelelően kikapcsolható.

Ha a védettséget megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági fogyasztó már nem minősül szociálisan rászoruló fogyasztónak, úgy rá a továbbiakban az általános kikapcsolási szabályok az irányadók.

1.2.3. A kikapcsolás további szabályai

Ha a VET 47. § (7) bekezdés a) pontja szerinti késedelemmel érintett fizetési kötelezettség nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, a villamosenergia-kereskedő a lakossági fogyasztó villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását a nem számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában akkor kezdeményezheti, ha annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította.

Számlatartozásnak tekintendő az áramdíj késedelmes fizetésének jogkövetkezményeként alkalmazott kamat és költség is.

A lakossági fogyasztónak az E.ON Áramszolgáltató Kft. által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időintervallumban kerülhet sor, amelyről az elosztói engedélyes – legkorábban a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó, tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történő második értesítéssel egyidejűleg – a lakossági fogyasztót előre értesítette. Az értesítésben az elosztói engedélyes köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. Az értesítés – az E.ON Áramszolgáltató Kft. által szolgáltatott adatok alapján – tételesen tartalmazza a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést, jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt, továbbá – nem vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelés esetében – a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának időpontját.

Ha a megjelölt időtartamon belül a kikapcsolás az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek vagy az elosztói engedélyesnek felróhatóan nem történik meg, annak végrehajtására csak újabb – az eredetivel egyező módon – kiküldött értesítés alapján kerülhet sor.

A felszólítást az E.ON Áramszolgáltató Kft. úgy küldi ki, hogy a felhasználónak maradjon ideje fizetési kötelezettségének teljesítésével a kikapcsolást megelőzni, vagy a kikapcsolással esetlegesen nála jelentkező károkat lehetőség szerint megelőzni.

Amennyiben az elosztói engedélyes a kikapcsolást az E.ON Áramszolgáltató Kft. értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t értesíteni. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a kikapcsolás meghiúsulásáról szóló értesítést követően az elosztói engedélyes egyidejű tájékoztatása mellett az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását követően az érintett lakossági fogyasztó kikapcsolásáig a fogyasztó által vételezett villamos energia tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint jár el.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor:

- munkaszüneti napon, ünnepnapon,

- munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon,
- külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

Nem kerül sor kikapcsolásra pénteken, szombaton, ill. vasárnap sem.

A védendő fogyasztók tekintetében jelen Üzletszabályzat XV. fejezete további eltérő szabályokat tartalmaz.

A villamosenergia-értékesítési szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Amennyiben a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, a villamosenergia-kereskedő a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét felhívjuk.

1.2.4. A kikapcsolás előtti egyeztetésre és a fizetéskönnyítési megállapodásra vonatkozó szabályok

1.2.4.1 A kikapcsolás előtti egyeztetés

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználót vagy a fizetőt telefonon megkeresheti a hátralék rendezése érdekében. Ehhez a nyilvános telefonkönyvek adatait, a szerződés megkötésekor rendelkezésére bocsátott telefonszámokat, vagy az E.ON Áramszolgáltató Kft. és a felhasználó közötti bármilyen kapcsolatfelvétel során a felhasználó vagy a fizető hozzájárulásával az E.ON Áramszolgáltató Kft. tudomására jutott telefonszámokat veszi igénybe.

Ha a tartozás rendezése nem történik meg, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a tartozás behajtása érdekében a tartozással kapcsolatos adatokat ezzel foglalkozó, külső szervezetnek jogi úton kívüli vagy jogi eljárásra átadhatja, vagy a tartozást harmadik félre engedményezheti. Az ezen eljárásokkal összefüggésben felmerült költségeit az E.ON Áramszolgáltató Kft. külön eljárási díjként a felhasználóra illetve a fizetőre áthárítha tja.

1.2.4.2 A fizetéskönnyítési megállapodás

A felhasználó a számla esedékességének időpontját követő 15 napon belül fizetéskönnyítési megállapodás megkötése iránti kérelmet nyújthat be az E.ON Áramszolgáltató Kft.-hez.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. szabad belátása szerint dönt a felhasználó kérelme tárgyában a tartozás mértéke, az elszámolás módja, a felhasználó vagy a fizető korábbi fizetési fegyelme és a számlák lejáratának ideje mérlegelésével.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. felhasználó kérelme alapján a kérelmet elutasíthatja, annak helyt adhat, vagy a fizetéskönnyítési megállapodás megkötésének feltételéül szabhatja a tartozás bizonyos általa meghatározott részének egyösszegű, azonnali megfizetését.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a fizetéskönnyítési megállapodás megkötését kamatfizetési kötelezettséghez kötheti.

Ha az E.ON Áramszolgáltató Kft. hozzájárul a fizetéskönnyítési megállapodás megkötéséhez, a feltételekről a felhasználót írásban értesíti.

A fizetéskönnyítési megállapodás azon a napon jön létre, amikor azt mindkét fél szabályszerűen aláírta, és a felhasználó által aláírt példány az E.ON Áramszolgáltató Kft-hez visszaérkezik.

Ha a felhasználó a fizetéskönnyítési megállapodásban foglalt bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével késedelembe esik, a késedelem (bontó feltétel) a fizetéskönnyítési megállapodást annak megkötésére visszamenőleges hatállyal felbontja. Ezt követően a teljes tartozás összegéről az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználót tájékoztatja, és megjelöli a kikapcsolás időszakát.

A fizetéskönnyítési kérelem E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek történő benyújtásának a kikapcsolásra halasztó hatálya nincs.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a kintlévőségeinek behajtására jogosult külső, harmadik személynek megbízást adni, ill. jogosult kintlévőségeit engedményezni.

1.3. A kikapcsolás elkerülésére vonatkozó szabályok

1.3.1 A kikapcsolás előtti teljesítés

Ha a felhasználó valamennyi lejárt tartozását, az azt terhelő késedelmi kamatot, a behajtással kapcsolatos költségeket és a fogyasztói szolgálati díjakat a kikapcsolás megtörténte előtt megfizeti úgy, hogy legkésőbb az E.ON Áramszolgáltató Kft. által küldött kikapcsolási értesítőben meghatározott kikapcsolási időtartam első napját megelőző utolsó munkanapon 15 óráig az ezt igazoló bizonylatot a kikapcsolási értesítőben szereplő befizetesigazolas@eon.hu e-mail címre megküldi, a kikapcsolásra nem kerül sor. Akkor sem kerül sor a kikapcsolásra, ha a felhasználó a befizetést igazoló bizonylatot a 2. sz. függelékben felsorolt ügyfélszolgálati irodák bármelyikén bemutatja a kikapcsolási értesítőben meghatározott kikapcsolási időtartam első napját megelőző utolsó munkanapon 15 óráig.

1.3.2 Előrefizetős mérő alkalmazása

Ha a felhasználó a villamos energia díját késedelmesen, nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott időben fizeti, a kikapcsolás helyett a további szolgáltatást az E.ON Áramszolgáltató Kft. előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Ez esetben az előrefizetős mérő felszerelésének költségeit a felhasználónak kell megfizetnie, amennyiben nem minősül szociálisan rászoruló felhasználónak.

2. A visszakapcsolás szabályai

Az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a felhasználó valamennyi lejárt tartozását, és a villamosenergia-elosztó és egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló jogszabályban meghatározott külön díjat (beleértve a ki- és

visszakapcsolási díjat, a késedelmi kamatot, valamint a behajtással kapcsolatos költségeket - együttesen a továbbiakban teljes tartozás - ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondja. Ha a felhasználó a fogyasztásmérő leszerelését követően kéri a fogyasztási hely visszakapcsolását, az elosztói engedélyes üzletszabályzatában, ill. jelen Üzletszabályzat V. fejezetében az új igénybejelentésre vonatkozóan szabályozott módon kell eljárni.

Ha a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt felhasználó a teljes tartozás összegét megfizeti, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó visszakapcsolás iránti kérelme esetén a tartozás rendezésének tudomására jutását követően 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását. Az elosztói engedélyes e kezdeményezésnek köteles 24 órán belül eleget tenni.

A fenti szabályok alkalmazásában a teljes tartozás megfizetésére vonatkozó információt akkor lehet az E.ON Áramszolgáltató Kft. tudomására jutottnak tekinteni, ha

- a tartozás teljes összegét a felhasználó folyószámláján jóváírták, vagy
- a felhasználó a tartozás hiánytalan teljesítését igazoló bizonylatot az E.ON Áramszolgáltató Kft. személyes ügyfélszolgálati irodáján bemutatja vagy a befizetesigazolas@eon.hu e-mail címre megküldi.

A tudomásra jutás napja az a nap, amikor a fenti két feltétel közül a korábbi feltétel teljesül. Ha a tudomásra jutás napja munkaszüneti napra esik, a tudomásra jutás napja a feltétel teljesülését követő első munkanap.

A visszakapcsolást a felhasználó jelenlétének hiánya nem akadályozza. Sem az E.ON Áramszolgáltató Kft., sem az elosztói engedélyes nem köteles a felhasználót ért azon esetleges kárt megfizetni, amely abból ered, hogy a felhasználó a fogyasztási berendezéseivel nem készült fel a visszakapcsolásra.

3. A közintézményi felhasználók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolás alóli mentességének szabályai

3.1. Moratórium

A VET 63/A. § alapján a VHR-ben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nél és az elosztónál a villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.

A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki.

Ha a közintézményi felhasználó a jogszabályi feltételeknek megfelel, az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyes köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

3.2. A jogosulti kör meghatározása

A közintézményi felhasználó fogalma:

a) az óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai óvoda, iskola vagy szakképző intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha

aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel, fenntartói megállapodással, illetve együttműködési 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.

3.3. Eljárásrend, feltételek

A közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a moratóriummal érintett időszakot (a továbbiakban: moratóriumi időszak) legalább 15 nappal megelőzően írásban kezdeményezi az E.ON Áramszolgáltató Kft-nél és az elosztói engedélyesnél.

A közintézményi felhasználó a moratórium biztosításának kezdeményezésével egyidejűleg a jogszabályban meghatározott dokumentumokkal igazolja, hogy a VET 63/A. §-ában és a VHR 29/A. §-ában meghatározott feltételeknek megfelel.

A közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételten a moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi moratóriumból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett, azaz teljes mértékben megfizette a moratórium előtti, alatti, ill. azt követően keletkezett tartozásait mind az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek,

mind az elosztói engedélyesnek. Tartozásnak tekintendő az a követelése is az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek, vagy az elosztói engedélyesnek, amelyre részletfizetési lehetőséget biztosított az E.ON Áramszolgáltató Kft., vagy az elosztói engedélyes, és még a részletfizetési megállapodásból eredő kiegyenlítetlen részlet áll fenn.

A moratóriumot biztosító E.ON Áramszolgáltató Kft. és elosztói engedélyes a moratórium következtében felmerülő költségét nem háríthatja át más felhasználókra. E költségek az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyes által nyújtott termék vagy szolgáltatás árába közvetlenül vagy közvetve semmilyen formában nem számíthatók be, illetve külön nem számlázhatók ki. E költségek terhét – a közintézményi felhasználó számára teljesített, a közintézményi felhasználó által fizetendő termékértékesítés, szolgáltatás díja és kamata kivételével – az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyes viseli.

Ha a közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a VET-ben és a VHR-ben meghatározottaknak megfelelően kezdeményezte, az E.ON Áramszolgáltató Kft. vagy az elosztói engedélyes a közintézményi felhasználóval kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

A közintézményi felhasználó a moratórium biztosításának kezdeményezésével egyidejűleg az alábbi dokumentumokkal köteles igazolni, hogy a VET 63/A. §-ában és a VHR 29/A. §-ában meghatározott feltételeknek megfelel:

a) a 3.2. a) pont aa) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel,

b) a 3.2. a) pont ab) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos közoktatási megállapodással,

c) a 3.2. b) pont ba) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel,

d) a 3.2. b) pont bb) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel,

e) a javítóintézet kivételével a 3.2. c) pont ca) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel,

f) a javítóintézet kivételével a 3.2. c) pont cb) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel,

g) a javítóintézet alapító okirattal, és

h) az a 3.2. d) pontja szerinti közintézményi felhasználó hatályos közfinanszírozási szerződéssel.

Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó a moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Ptk. 6:419. §-a szerint egyszerű kezesként felel.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyes – az egymással történő egyeztetést követően – a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezésnek - mind az E.ON Áramszolgáltató Kft.-hez, mind az elosztói engedélyeshez történő - beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a közintézményi felhasználót, hogy a VHR 29/B. § (2) bekezdésében hivatkozott feltételeknek

a) megfelel, valamint arról, hogy a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében foglalt időszakra biztosítja vagy

b) nem felel meg, és tájékoztatást ad ennek indokáról is.

A b) pont szerinti elutasítás nem akadálya a moratórium ismételt kezdeményezésének.

A moratóriumi kérelem teljesítésére az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyes a fenti feltételek teljesülése esetén is csak a ki nem kapcsolt fogyasztási helyek vonatkozásában köteles.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyes a közintézményi felhasználó moratóriumi időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a moratóriumi időszakot követő 10 napon belül tájékoztatja a közintézményi felhasználót. A közintézményi felhasználó köteles a moratóriumi időszakban történt fogyasztásából eredő, a moratóriumi időszakbani esedékességtől számított, és az esedékességkor nem teljesített fizetési kötelezettsége után a Ptk. szerinti kamat megfizetésére is.

A közintézményi felhasználó moratóriumi időszak alatti fogyasztását az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyes becslés útján, arányosítással, vagy az ügyfél által diktált óraállás szerint is megállapíthatja.

A közintézményi felhasználó a moratórium alatt keletkezett fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a moratóriumi időszakot követő december 31-éig teljesíteni köteles, amennyiben az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyes a közintézményi felhasználóval másképp nem állapodtak meg.

A moratóriumi időszakot követően a közintézményi felhasználó kikapcsolható, ha

- a moratórium előtti lejárt tartozását a moratóriumi időszak végéig nem fizeti meg az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek és/vagy az elosztói engedélyesnek,
- az E.ON Áramszolgáltató Kft., vagy az elosztói engedélyes felé a moratóriumi időszak alatti fogyasztásából eredő tartozásának esedékes részletével legalább 30 napos késedelembe esik. Ha nem kötnek a felek részletfizetési megállapodást, a közintézményi felhasználó akkor esik késedelembe, ha a moratórium alatti tartozás teljes összegének a tárgyhónapban esedékes részletét a tárgyhónap utolsó napjáig nem teljesíti. A közintézményi felhasználó a moratóriumi időszak megszűnésétől kezdődően a tárgyév december 31-ig terjedő időben havonta egyenlő részletekben köteles teljesíteni a moratórium alatti tartozását,
- ha a moratóriumi időszak után keletkezett, az E.ON Áramszolgáltató Kft., vagy az elosztói engedélyes felé tartozását a lejáratot követő 30 napon belül nem egyenlíti ki.

4. Társasházak minimális villamosenergia-szolgáltatás biztosítására vonatkozó rendelkezések

Fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás esetén a közös képviselő kérelme alapján a társasház közös tulajdonban lévő helyiségeiben a villamos energiáról szóló 2007. évi törvény (VET) végrehajtásáról szóló 273/2007. (X.19.) Korm. rendeletben (Vhr.) meghatározott 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 fogyatékkal élő fogyasztó lakik, vagy

b) azt a társasházat, amely a közösköltség-tartozást felhalmozó valamennyi tulajdonostárssal szemben a fizetési meghagyásos eljárást a társasház közös képviselője által igazoltan megindította

feltéve, hogy az a) vagy b) pontban meghatározott feltételeket a társasház a fizetési késedelem miatti kikapcsolási eljárás megindítása előtt megfelelően igazolta az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztó felé, valamint a késedelmes fizetési kötelezettségének részletekben történő teljesítéséről a Vhr.-ben meghatározott feltételek szerint megállapodott az érintett engedélyesekkel.

A minimális szolgáltatás:

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.

A VET 63/B. § (2) bekezdése szerinti társasház az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nél 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 VET 47/A. §-a szerinti közlés kézhezvételétől számított 10. napig kezdeményezheti.

A társasház a minimális szolgáltatás igénybevételére vonatkozó kezdeményezésével egyidejűleg igazolja, hogy a VET 63/B. § (2) bekezdése szerinti feltételeknek megfelel:

a) a VET 63/B. § (2) bekezdés a) pontja szerinti társasház esetében

aa) a társasházban lakó fogyatékkal élő fogyasztó arra vonatkozó nyilatkozatával, amely szerint a védendő fogyasztók nyilvántartásában szerepel, vagy

ab) a társasházban lakó fogyatékkal élő fogyasztó a 33. § (1) bekezdés b) pont ba) alpontja, bb) alpontja vagy bc) alpontja szerinti határozattal vagy igazolással,

b) a VET 63/B. § (2) bekezdés b) pontja szerinti társasház esetében a fizetési meghagyásos eljárás megindítását tanúsító dokumentummal.

A VET 63/B. § (2) bekezdés a) pontja szerinti esetben a minimális szolgáltatást egyidejűleg csak egy társasház veheti igénybe ugyanarra a fogyatékkal élő fogyasztóra tekintettel.

Ha a társasház a VET 63/B. §-ában meghatározott feltételeknek megfelel, az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztó köteles a minimális szolgáltatást a társasház kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft az elosztóval való egyeztetést követően a minimális szolgáltatás igénybevételére irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a társasházat, hogy a VET 63/B. § (2) bekezdésében meghatározott feltételeknek

a) megfelel, valamint arról, hogy a VET 63/B. § (1) bekezdése szerinti minimális szolgáltatást a társasház közös képviselőjének kezdeményezésében foglalt időszakra biztosítja vagy

b) nem felel meg és tájékoztatást ad ennek indokáról.

A b) pont szerinti elutasítás nem akadálya a minimális szolgáltatás igénybevétele ismételt kezdeményezésének.

A társasház az elosztóval és az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel a minimális szolgáltatás biztosítására vonatkozóan megállapodást köt. A megállapodásban a társasház vállalja, hogy a társasház közös tulajdonban lévő helyiségei villamosenergia-ellátásával kapcsolatos - a minimális szolgáltatás igénybevételének kezdeményezésékor - lejárt tartozását a minimális szolgáltatás kezdő napjától egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig a minimális szolgáltatási időszakot követő legfeljebb 6. hónap végéig teljesíti.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft és az elosztó a társasházzal a fentiektől eltérően is megállapodhat, azonban a minimális szolgáltatás biztosítását nem teheti függővé ezen eltérő megállapodás megkötésétől. A társasház akkor kezdeményezheti ismételten a minimális szolgáltatás biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi minimális szolgáltatásból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

Ha a társasház a minimális szolgáltatás biztosítását a VET-ben és a Vhr-ben meghatározottnak megfelelően eredményesen kezdeményezte, az E.ON Áramszolgáltató Kft. vagy az elosztó a társasházzal kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

5. Átmeneti rendelkezések

Ha a jelen XI. Fejezetben szabályozott kérdésekre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megváltoznak, a megváltozott jogszabályi rendelkezések hatályba lépésének napjától kezdődően a jelen XI. Fejezet rendelkezései helyett a megváltozott jogszabályi rendelkezéseket kell alkalmazni.

XII. SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK, ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA; ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, KORLÁTOZÁS ESETÉN

1. Korlátozás, szűk keresztmetszetek kezelése

Az átviteli rendszerirányító az átviteli és az átviteli hálózat üzemét befolyásoló elosztó hálózathoz való hozzáférést objektív, átlátható módon, az egyenlő bánásmód követelményének sérelme nélkül, a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint tagadhatja meg, illetve a már lekötött szállításokat korlátozhatja, csökkentheti, szüneteltetheti. A korlátozásra, csökkentésre vagy szüneteltetésre előzetesen, illetve a villamosenergia-rendszer üzeme közben is sor kerülhet a VET-ben és a kapcsolódó jogszabályokban, szabályzatokban meghatározottak alapján.

Amennyiben az átviteli rendszerirányító megtagadja a rendszer biztonsága érdekében a az átviteli és az átviteli hálózat üzemét befolyásoló elosztó hálózathoz való hozzáférést az E.ON Áramszolgáltató Kft. számára az egyetemes szolgáltatási szerződések teljesítése lehetetlenné válik, ez lehetetlenülésnek, vagy Vis Maiornak minősülhet. Amennyiben pedig ennek feltételei nem állnak fenn, az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.

Az átviteli rendszerirányító kizárólag a jogszabályok és az ellátási szabályzatok által megadott körülmények között korlátozhatja az átviteli hálózathoz való hozzáférést.

Az átviteli és az átviteli hálózat üzemét befolyásoló elosztó hálózathoz való hozzáférés megtagadásáról, a már lekötött szállítások korlátozását, csökkentését, vagy az előre nem tervezhető karbantartási munkálatok miatti szüneteltetést jelentő döntésekről az érintetteket az ellátási szabályzatokban meghatározott módon és időpontig az átviteli rendszerirányító köteles tájékoztatni.

2. Együttműködés az elosztói engedélyessel

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. valamennyi elosztói engedélyessel megköti az együttműködéshez szükséges megállapodásokat

Az elosztói engedélyes egyrészt az átviteli rendszerirányító utasítása vagy jóváhagyása esetén az átviteli hálózat üzemét nem befolyásoló elosztói hálózathoz való hozzáférést objektív, átlátható módon, az egyenlő bánásmód követelményének sérelme nélkül a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint megtagadhatja, illetve a már lekötött szállításokat korlátozhatja, csökkentheti, vagy szüneteltetheti. A megtagadásra, korlátozásra, csökkentésre, és szünetelésre előzetesen, illetve a villamosenergia-rendszer üzeme közben is sor kerülhet az alábbi esetekben:

- rendkívüli hálózati állapotok,
- szükséges hálózati kapacitások hiánya,

- az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
- a villamosenergia-rendszer üzemzavara esetén
- más módon el nem végezhető munkák és kapcsolások érdekében,
- hálózati csatlakozási, hálózathasználati vagy egyetemes szolgáltatási szerződés nélküli vételezés esetén,
- szerződésszegő vételezés esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel történt előzetes egyeztetést követően.
- felhasználó a közcélú hálózat használatával egyidejűleg közvetlen vezetékről villamos energiát vételez.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés kezdő időpontjáról és várható időtartamáról az elosztói engedélyes értesíti a felhasználókat.

Az elosztó hálózathoz való hozzáférés megtagadásáról, a már lekötött szállítások korlátozását, csökkentését, vagy a megelőző bekezdés szerinti esetektől eltérő szüneteltetését jelentő döntésekről az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t és a felhasználókat az elosztói engedélyesek az ellátási szabályzatokban, valamint az üzletszabályzatukban meghatározott módon és időpontig tájékoztatják.

Az elosztói engedélyes köteles az általa üzemeltetett közcélú hálózathoz kapcsolódó, az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szerződéses viszonyban álló rendszerhasználók vételezési illetve betáplálási adatait a jogszabályokban és a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott módon továbbítani az E.ON Áramszolgáltató Kft. részére.

Az elosztói engedélyes az E.ON Áramszolgáltató Kft. megkeresésére igazolja, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére igényt bejelentő rendszerhasználó rendelkezik-e hatályos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel, illetve tájékoztatást ad a szerződés egyéb feltételeinek a módosításáról.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. az elosztói engedélyes megkeresésére igazolja, hogy az elosztói engedélyes üzemeltetésében lévő közcélú hálózathoz csatlakozó rendszerhasználó rendelkezik-e hatályos egyetemes szolgáltatási szerződéssel.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. köteles az elosztói engedélyessel bármely, a rendszerhasználókkal kapcsolatos kérdésben együttműködni. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. értesíti az elosztói engedélyest, többek közt a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének a hatályáról.

Együttműködés a kikapcsolás, szüneteltetés esetében

Az elosztói engedélyes az E.ON Áramszolgáltató Kft. előzetes írásos kérésének megfelelően, az E.ON Áramszolgáltató Kft. kérésének vizsgálata nélkül, köteles a felhasználó villamos energia ellátását felfüggeszteni. Az elosztói engedélyes kizárólag az E.ON Áramszolgáltató Kft. ez irányú írásos értesítését követően kapcsolhatja vissza a felhasználót a villamos energia

ellátásba vagy szüntetheti meg a villamos energia ellátás felfüggesztését. Az elosztói engedélyes a rendelkezésre állás felfüggesztése előtt értesíti a felhasználót.

Rendszerhasználati díj tartozás esetén az elosztói engedélyes kezdeményezheti az ellátás felfüggesztését. Ebben az esetben az elosztói engedélyes köteles írásban tájékoztatni az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t a felfüggesztés tényéről.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a kikapcsolásra vonatkozó kérelmet az elosztói engedélyeshez elektronikus úton juttatja el, az elosztói engedélyes által megadott formátumban és adattartalommal.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről az elosztói engedélyes a lakossági fogyasztót előre értesítette. Az értesítésnek – az E.ON Áramszolgáltató Kft. által szolgáltatott adatok alapján – tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló, a XI. fejezetben részletezett teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt, ennek érdekében az E.ON Áramszolgáltató Kft. a szükséges adatokat az elosztói engedélyes részére megadja.

Amennyiben az elosztói engedélyes a kikapcsolást az E.ON Áramszolgáltató Kft. értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t értesíteni. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a kikapcsolás meghiúsulásáról szóló értesítést követően az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondja, amelyről az elosztói engedélyest egyidejűleg tájékoztatja.

A kikapcsolási kérelem jogszerűsége kapcsán a felhasználót érő károkért kizárólag a felfüggesztést kérő E.ON Áramszolgáltató Kft.-t terheli felelősség a felhasználó irányában.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a rendelkezésre állás felfüggesztése iránti kérését legkésőbb a kikapcsolás tervezett időpontja előtti munkanap 18 óráig vonhatja vissza, amennyiben eddig az időpontig a tartozás teljes összege befizetésre és az E.ON Áramszolgáltató Kft. által lekönyvelésre került. A visszavonási kérelmet szintén elektronikus formában kell eljuttatni az elosztói engedélyeshez.

Amennyiben az elosztói engedélyes az E.ON Áramszolgáltató Kft. erre vonatkozó kéréséről tudomást szerez, a felhasználót 24 órán belül visszakapcsolja és biztosítja a felhasználó hálózathasználatát. Ennek megtörténtéről az elosztói engedélyes az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t legkésőbb a rendelkezésre állás biztosítását következő munkanapon értesíti.

3. Együttműködés az aggregátorral

A felhasználó az E.ON Áramszolgáltató Kft. jóváhagyása nélkül köthet aggregálási szerződést. Az aggregátor az aggregálási szerződés megkötéséről haladéktalanul értesíti az E.ON Áramszolgáltató Kft.-t és a hálózati engedélyest.

A felhasználó és az aggregátor közötti aggregálási szerződésre tekintettel az E.ON Áramszolgáltató Kft a felhasználóval szemben nem alkalmazhat semmilyen hátrányos intézkedést.

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

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

4. A villamos energia piac más résztvevőivel való együttműködés műszaki 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 és az együttműködés formájától függően szerződés vagy az Üzletszabályzat határozzák meg.

XIII. A SZERZŐDÉSEKRE KIHATÓ VÁLTOZÁSOK

1. Vis Maior

Vis Maiornak minősül a felek működési körén kívüli, külső elháríthatatlan esemény, amely ésszerűen nem elhárítható vagy kikerülhető, és amely a szerződés teljesítését valamely szerződő fél számára ideiglenesen vagy véglegesen lehetetlenné teszi (pl. földrengés, árvíz, háború, természeti katasztrófa, vandalizmus, háború, terrorcselekmény, a hazai villamosenergia-rendszer működésének jelentős zavara, válsághelyzete, vagy annak veszélye, feltéve, hogy ez a felhasználó ellátására jelentősen kihat). A felek gazdasági körülményeinek hátrányos változása nem minősülhet Vis Maiornak.

Vis Maiornak minősül az E.ON Áramszolgáltató Kft. szempontjából az, ha számára az import vagy hazai termelői kapacitásokhoz való hozzáférés olyan mértékben nehézkes vagy korlátozott, amely miatt az E.ON Áramszolgáltató Kft. kereskedelmi alapú felhasználói ellátási szerződések teljesítésére – tekintettel a kikötött fix összegű energiadíjra is – nem képes. Az E.ON Áramszolgáltató Kft ilyen esetekben a szerződéseit jogosult rendkívüli felmondással felmondani.

1.1. Értesítési kötelezettségek

Bármely fél, amely Vis Maiorra hivatkozik, köteles a másik felet az aktuális Vis Maiorról a lehető legrövidebb időn belül írásban vagy hirdetmény útján értesíteni. Ezen írásos értesítésnek tartalmaznia kell az esemény jellemzőit és annak a felek között fennálló szerződés teljesítésére gyakorolt hatását, valamint az ismert mértékig a teljesítés mulasztásának várható időtartamát.

Egyik Fél sem mentesül a jelen Üzletszabályzatban és a megkötött egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott kötelezettségeinek elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből származó kötelezettségei alól addig, amíg a fentiek szerinti értesítést a másik félnek el nem juttatta.

Amennyiben a felek között vita alakul ki arról, hogy egy adott helyzetben Vis Maior következett-e be, vagy sem, illetve, hogy adott fél a szerződést Vis Maior miatt nem tartotta be, vagy más okból, a felek szakértőhöz (elsősorban a Hivatalhoz) fordulnak a vita eldöntése érdekében. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a felek bírósághoz fordulnak a vita rendezése végett.

1.2. Vis Maior megszűnése

Vis Maiorra hivatkozó fél köteles a másik felet értesíteni a Vis Maior megszűnéséről, illetve a Vis Maior azon hatásainak megszűnéséről, amelyek az adott fél jogainak gyakorlását szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítését korlátozza, a lehető legrövidebb időn belül azt követően, hogy ezek a tudomására jutottak.

1.3. Mérséklés

A Vis Maior által érintett fél:

- köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy elhárítsa, vagy mérsékelje bármely Vis Maior hatásait;
- köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy a közöttük fennálló szerződés teljesítését a Vis Maior megszűnése után azonnal folytassa;
- a másik fél ésszerű kérésére köteles értesíteni a másik felet részletesen leírva a Vis Maior-t, annak okát, a hatásainak megszüntetése, és mérséklése érdekében tett erőfeszítéseket, valamint a Vis Maior időtartamának becslését.

Mindkét fél köteles együttműködni szükség esetén ésszerű alternatív intézkedések kidolgozásában illetve megvalósításában a Vis Maior hatásának megszüntetése érdekében. Ennek megfelelően egyik fél sem zárkózhat el indokolatlanul a közöttük fennálló szerződés megfelelő módosításától a Vis Maior hatásának kiküszöbölése érdekében.

1.4. A Vis Maior hatása

A Vis Maiorról küldött jogos és indokolt értesítés átadását követően egyik fél sem felelős a közöttük fennálló szerződés szerinti kötelezettségei Vis Maiorból származó elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért, illetve emiatt kártérítéssel egymás felé nem tartoznak.

Az az időszak, amely az adott fél számára jogai gyakorlásához és kötelezettségei teljesítésére rendelkezésre áll, annyival hosszabbodik meg, amennyi idő az adott fél számára az adott Vis Maior hatásainak elhárításához szükséges:

- feltéve azonban, hogy a teljesítés meghosszabbítása nem nagyobb mértékű, mint a Vis Maior következményeinek kezeléséhez ésszerűen szükséges idő;
- azzal a kivétellel, hogy a Vis Maior nem ad felmentést az adott fél szándékos, illetve a Vis Maiortól független szerződésszegése alól.

2. Jogszabályváltozás

2.1. Jogszabály változási esemény

Amennyiben jelen Üzletszabályzat hatályba lépése után olyan jogszabályváltozás következik be, amely

- azt eredményezi, hogy mind a felhasználó, mind az E.ON Áramszolgáltató Kft. jelen Üzletszabályzat szerinti bármely kötelezettségének teljesítése, illetve bármely jogának érvényesítése jogellenessé vagy érvényesíthetetlenné válik; vagy
- lényeges mértékben sérti akár a felhasználó, akár az E.ON Áramszolgáltató Kft. jelen Üzletszabályzatba, vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésbe foglalt jogait vagy lényeges mértékben növeli a felek Üzletszabályzat vagy egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti kötelezettségeit;

a szerződő felek kötelesek egymást a jelen Üzletszabályzat XVI. fejezet 2. és 3. pontja szerinti módon értesíteni a vonatkozó jogszabályváltozásról és a jelen Üzletszabályzatra vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésre való kihatásáról.

E rendelkezés alkalmazása szempontjából jogszabályváltozásnak minősül a VET-ben említett villamosenergia-ellátási szabályzatok módosítása is. Az Üzletszabályzatban foglaltak teljesítésére kiható hatósági határozat hozatala esetén, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a jogszabályváltozás esetén irányadó rendelkezések szerint járhat el.

XIV. A FELHASZNÁLÓ BEADVÁNYAINAK KEZELÉSE, PANASZÜGYINTÉZÉS

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. – annak érdekében, hogy a villamosenergia-ellátással kapcsolatos felhasználói megkeresések, reklamációk, panaszok egységes eljárással, határidőben kivizsgálásra kerüljenek és a reklamáció, panasz okai megszűnjenek – a felhasználói beadványok kezelése és a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

1. Felhasználói beadványok, megkeresések

a) Felhasználói beadvány: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel fennálló, villamos energia szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul. Benyújtása történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail) úton.

b) Reklamáció: Olyan felhasználói beadvány, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

c) Panasz: Felhasználói panasznak azt a felhasználói beadványt kell tekinteni, amikor a felhasználó az E.ON Áramszolgáltató Kft-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

A panasz és a reklamáció kezelése tekintetében nincs érdemi különbség.

2. A beadványok kezelése

2.1. A beérkező felhasználói beadványok rögzítése, archiválása

Az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat az E.ON Áramszolgáltató Kft. igazolás ellenében veszi át. A felhasználó valamennyi beadványát az E.ON Áramszolgáltató Kft. az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzi.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát, melyet a telefonon történő ügyintézés során ismertet a felhasználóval.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását az E.ON Áramszolgáltató Kft. mellőzheti.

Amennyiben a felhasználó az ügyfélszolgálati irodán szóban terjeszti elő beadványát, az E.ON Áramszolgáltató Kft. gondoskodik annak azonnali írásba foglalásáról, kivéve, ha az E.ON Áramszolgáltató Kft. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A beadvány benyújtásának tényét, illetve a szóban előterjesztett beadvány tartalmát az E.ON Áramszolgáltató Kft. elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszerében rögzíti, amiről a felhasználónak az elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszerből nyomtatott igazolást ad át. Az elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszer üzemzavara esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft. formanyomtatványt tölt ki, amelynek egyik aláírt példányát átadja a felhasználónak.

A beadványt az elévülési határidő lejártáig, visszakereshetően kell megőrizni.

A telefonon beérkező szóbeli reklamációt, illetve az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét az E.ON Áramszolgáltató Kft. rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Hangfelvétel rögzítéséről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A hangfelvételt a felhasználó – jogosultságának megfelelő igazolása esetén – ilyen irányú kérése esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft. rendelkezésre bocsátja.

2.2. Érdemi válaszadási határidő, a válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei, és a szükséges egyeztetések végrehajtása

A beadványok E.ON Áramszolgáltató Kft. által történő megválaszolásának határideje 15 nap. A határidő elmulasztása esetén az E.ON Áramszolgáltató Kft. a jelen Üzletszabályzat 10. sz. mellékletében szereplő Garantált Szolgáltatások szerinti kötbér fizetésére köteles. A határidő a beadványnak az eljárásra jogosult, illetve köteles engedélyeshez történő beérkezésekor, vagy a szükséges egyeztetések végrehajtására nyitva álló határidő lejártakor kezdődik. A határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Az alábbi igények esetében az E.ON Áramszolgáltató Kft. a beadványt külön levélben nem válaszolja meg, a felhasználót a következő számlában tájékoztatja az igényelt módosításról:

- mérőállás bejelentés
- szerződő fél nevének javítása, pontosítása
- fizető adatainak javítása, pontosítása
- fogyasztási hely javítása, pontosítása
- részszámla mennyiség módosítása

A visszaküldött véleményeltérés nélküli szerződéseket, illetve részletfizetési megállapodásokat - amennyiben nem tartalmaznak ügyfél kérést - az egyetemes szolgáltató elfogadottnak tekinti és rögzíti a rendszerében.

A számlamásolat vagy csekk írásban történő igénylése esetén az egyetemes szolgáltató a felhasználót külön nem értesíti, mivel a kérést annak teljesítésével megoldottnak tekinti.

Amennyiben a felhasználó nem annak az engedélyesnek küldi meg a beadványát, amely eljárni jogosult illetve köteles, a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek egymás között tisztázzák, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni. Az egyeztetés eredményéről az illetékes engedélyes a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatja.

Ha a beadvány az egyetemes szolgáltatással és a hálózati szolgáltatással egyaránt összefügg és ennek következtében több engedélyest is érinti, az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni.

Az előző két bekezdésben foglaltak csak akkor alkalmazhatók, ha az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyes egymástól független ügyfélszolgálati szervezeti egységet működtet, vagy független szervezetet bíz meg az ügyfélszolgálati tevékenység végzésére.

3. Panaszügyek kezelése

3.1. Általános szabályok

A felhasználó panasszal az E.ON Áramszolgáltató Kft.-hez, vagy fogyasztói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

A felhasználói panaszok kezelését az E.ON Áramszolgáltató Kft. a beadványokra vonatkozó szabályok szerint végzi.

A panaszügyek kezelésével kapcsolatos egyeztetések végrehajtását az E.ON Áramszolgáltató Kft. az ügykezelését támogató informatikai rendszerben rögzíti, és a beadványok megőrzésére vonatkozó szabályok szerint kezeli.

3.2. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. eljárásának elsődlegessége

A felhasználó köteles a jelen Üzletszabályzat alapján fennálló egyetemes szolgáltatási jogviszonyával kapcsolatos mindennemű panaszával - a 3.3.1., 3.3.2 és 3.3.3 pontok szerinti hatósági eljárását megelőzően - igazolható módon az E.ON Áramszolgáltató Kft.-hez fordulni.

Ha az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó által az alábbi 3.3 pont hatálya alá tartozó ügyben benyújtott beadványát érdemben elutasítja, a felhasználó a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, vagy békéltető testülethez fordulhat, továbbá bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti igényét.

Az engedélyesnek a felhasználó részéről nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság, vagy a Hivatal részére benyújtott kérelemnek a következőket kell tartalmaznia:

a) a kérelmező telefonos elérhetősége, elektronikus levélcíme, az érintett felhasználási hely,

b) a kérelem tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek a felhasználó megkeresésére adott válaszlevelét, a felhasználói megkeresést igazoló dokumentumot, így a kérelem átvételi igazolását, a telefonos megkeresés esetén az egyedi ügyszámot, vagy postai úton benyújtott kérelem esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint a kérelmező aláírását,

c) a kért intézkedés megjelölése.

3.3. Hatásköri szabályok

3.3.1. A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a villamosenergia-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén - a Hivatal VET 159. § (5) bekezdés szerinti hatásköreinek tiszteletben tartása mellett - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni, azzal, hogy a VET szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

Az előző naptári évben értékesített villamos energia előállításához felhasznált energiaforrások részarányára és környezeti hatásaira, az egyoldalúan változtatható szerződési feltételek megváltozásának hatálybalépésére, az árváltozás felhasználóknak történő bejelentésére, a lényeges körülmények 3 hónapon belül tervezett változtatásaira, az általános szerződési feltételek szerinti egyoldalú szerződésmódosításra, a kihirdetett árak közzétételére, valamint a számlán szereplő egységárak változására vonatkozó tájékoztatási kötelezettség lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott (fogyasztóvédelmi) hatóság jogosult.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jelen 3.3.1 pont hatálya alá tartozó magatartásával okozati összefüggésben álló polgári jogi igény elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróság jogosult, a jelen Üzletszabályzat XVI. Fejezetének rendelkezései szerint.

3.3.2. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hatásköre

A Hivatal a felhasználók védelmével kapcsolatos feladatai körében:

- eljár a csatlakozásra, a hálózathoz való hozzáférésre, illetve a rendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állására vonatkozó rendelkezéseknek az elosztói engedélyes általi megsértése esetén; ellenőrzi a felhasználói igény kielégítését, ellenőrzi a felhasználók által a közcélú hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását,

- dönt az engedélyesekkel szemben felmerülő panaszok ügyében, kivéve az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a villamosenergia-ellátásból történő, fizetési

késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó jogszabályi előírások megsértésével összefüggő lakossági fogyasztói panaszokat.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. jelen 3.3.2 pont hatálya alá tartozó magatartásával okozati összefüggésben álló polgári jogi igény elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróság jogosult, a jelen Üzletszabályzat XVI. Fejezetének rendelkezései szerint.

3.3.3 A békéltető testület hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti békéltető testülethez is fordulhat.

A békéltető testület eljárásának igénybe vétele nem zárja ki azt, hogy a lakossági fogyasztó egyidejűleg a 3.3.1 pont szerinti esetben a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, a 3.3.2 pont szerinti esetben pedig a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz forduljon.

3.3.4 Elérhetőségek

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság és a békéltető testületek elérhetőségét a jelen Üzletszabályzat 7. számú függeléke tartalmazza.

4. Bíróságok hatásköre

A felhasználó és az E.ON Áramszolgáltató Kft. között fennálló jogviszonyból származó mindennemű polgári jogvita elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróság jogosult a jelen Üzletszabályzat XVI. Fejezetének rendelkezései szerint.

XV. VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

1. Általános szabályok

A védendő fogyasztók a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az elosztói engedélyesek által nyújtott, külön jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben. Amely fogyasztó egyidejűleg szociálisan rászorulónak és fogyatékkal élőnek is minősül, jogosult mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybe vételére.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a védendő fogyasztókat az alábbiakban részletezett különleges bánásmódban részesíti, mely szabályok kiegészülnek a jelen Üzletszabályzat *Tartozás miatti kikapcsolás, visszakapcsolás és hátralékrendezés eljárásrendje* c. XI. fejezetében foglaltakkal.

2. A szociálisan rászoruló fogyasztók

2.1. A jogosultak köre

A VET, a Vhr. és jelen Üzletszabályzat alkalmazásában szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy:

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szoctv.) 32/B § szerinti időskorúak járadékában részesül,
- a Szoctv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- a Szoctv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
- a Szoctv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket (VET Vhr. 30. § (1)).
- a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.
- a Szoctv. 38–39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.

Háztartás: az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek közössége.

2.2. A jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétel

A szociálisan rászoruló fogyasztó a 2.1 pontban való megfelelését az elosztó felé

a) a jelen Üzletszabályzat 6. számú melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, mind a fogyasztó, mind az eljáró igazgatási szerv által kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy

b) a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, tényt megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat eredeti példányának bemutatásával igazolhatja. Az elosztó az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

Az elosztó köteles a szociálisan rászoruló fogyasztót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba venni, és a nyilvántartásba vételről a fogyasztóval jogviszonyban álló E.ON Áramszolgáltató Kft.-t a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni.

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. Ez esetben kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor. Ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő fogyasztó - a véghatáridő lejártát 30 nappal megelőzően az elosztó által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére - nem igazolja, az igazoló iratban meghatározott véghatáridő lejártát követő 8 napon belül az elosztó az érintett védendő fogyasztót törli a nyilvántartásból. A nyilvántartásból való törlésről az érintett védendő fogyasztót az elosztó értesíti.

A védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én szociálisan rászoruló személyként szereplő – a VET rendelkezései alapján jogosultságának ismételt igazolására köteles - fogyasztót az elosztó köteles írásban, közérthető módon tájékoztatni - egyidejűleg megküldve a fogyasztónak a jelen Üzletszabályzat 6. sz. mellékletében szereplő nyomtatványt - a tárgyév március 1. napjáig, hogy jogosultságát ismételten igazolja le tárgyév március 31. napjáig.

A fenti rendelkezésnek megfelelően a nyilvántartásba történt felvételt követően a védendő fogyasztó minden év március 31-ig köteles a megfelelő irattal igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Jogosultságának ismételt igazolására a szociálisan rászoruló fogyasztó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

2.3. A jogosultság terjedelme

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a 2.2. pont szerinti nyilvántartásba, e személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

2.4. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illetik meg:

a) részletfizetéshez,

b) fizetési haladékhoz,

c) előrefizetős mérőhöz

való jog.

A szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési késedelem esetén az előző bekezdésben meghatározott kedvezményeket veheti igénybe. 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 az E.ON Áramszolgáltató Kft. előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy meghiúsítja, az ellátásból a VET 47. § (7) és (8) bekezdésének megfelelően kikapcsolható.

2.4.1 Fizetési kedvezmény (részletfizetés vagy haladék)

A szociálisan rászoruló fogyasztó a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 5 napon belül kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólítóban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben megválaszolja.

Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a fogyasztót.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt

- az elfogyasztott villamos energia ellenértékét,

- a tartozás részösszegeit, illetve

- a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti

Újabb részletfizetési megállapodás kötésére az E.ON Áramszolgáltató Kft. csak akkor köteles, ha a felhasználó az előző részletfizetésből eredő kötelezettségeit maradéktalanul teljesítette.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, ill. fizetési haladékra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, az E.ON Áramszolgáltató Kft. jogosult a részletfizetésre, ill. fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

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

A tartozás az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztásából számított	**Részletfizetés időtartama**
- 1 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	2 hónap
- 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	5 hónap
- 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén	6 hónap

A fizetési haladék időtartama legfeljebb **30 nap.**

2.4.2 Előrefizetős mérő

A részletfizetés, illetve a fizetési kedvezmény biztosítása mellett az E.ON Áramszolgáltató Kft. - az elosztói engedélyessel történő egyeztetés mellett – felhívja a fogyasztó figyelmét az előrefizetős mérő felszerelésének lehetőségére.

Amennyiben a fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, az E.ON Áramszolgáltató Kft. a további fogyasztást előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben felhívja.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó előrefizetős mérőt igényel, akkor azt biztosítani kell számára.

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

Az előrefizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről az E.ON Áramszolgáltató Kft. és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. Amennyiben a jogszabályi feltételeknek teljes mértékben megfelelő megállapodással szemben a Felhasználó annak kézbesítését követő 10 munkanapon belül nem él kifogással, és bármelyik részletet befizeti, abban az esetben a részletfizetési Megállapodást érvényesnek, a Felhasználó részéről is elfogadottnak tekintjük az aláírt Megállapodás visszaküldésének hiányában is. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásból számított összeg, az alábbi részletezés szerint:

Az előző év azonos időszakra vonatkoztatott	**Részletfizetés időtartama**
- 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	4 hónap

- 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	10 hónap
- 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén	12 hónap

A részletfizetés időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

A részletfizetési megállapodásban az E.ON Áramszolgáltató Kft. és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles rögzíteni, hogy ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a teljesítéssel késedelembe esik, az előrefizetős 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

az E.ON Áramszolgáltató Kft. a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előrefizetős mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a VET-ben, valamint a VET Vhr-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

Ha a fogyasztó kéri, az E.ON Áramszolgáltató Kft. az elosztóval együttműködve gondoskodik az előrefizetős mérő felszereléséről. Az előrefizetős fogyasztásmérő-berendezést az elosztó a vonatkozó általános költségviselési szabályok szerint ingyenesen biztosítja és szereli fel.

Az előrefizetős mérő feltöltése

- Az E.ON Áramszolgáltató Kft. – az elosztóval együttműködve – gondoskodik az előrefizetős mérők működtetésének (feltöltésének) az ügyfélszolgálatain és elektronikus úton történő biztosításáról. A befizetett díj tartalmazza a villamos energia és a rendszerhasználat díját, amelyekről az E.ON Áramszolgáltató Kft. számlát állít ki a felhasználó számára, valamint gondoskodik a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról. A felszerelt előrefizetős mérő feltöltése a szociálisan rászoruló fogyasztó feladata.
- A feltöltést a felhasználási hely megjelölésével a szociálisan rászoruló fogyasztó javára más is teljesítheti. A feltöltés elmaradása vagy a feltöltött összeg elhasználása miatti szolgáltatási szünet nem minősül az E.ON Áramszolgáltató Kft. által történő kikapcsolásnak.
- Az előre befizetett összeg tetszőleges időszak alatt használható fel.
- Az előrefizetős mérő leszerelését a szociálisan rászoruló fogyasztó csak akkor kérheti, ha az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel, ill. az elosztói engedélyessel szemben lejárt esedékességű tartozása nem áll fenn, és a korábbi tartozása kiegyenlítésétől 6 hónap eltelt úgy, hogy szerződésszegést nem követett el.

- Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó 6 hónapon belül a fogyasztási helyen a szerződését megszünteti, és új fogyasztási helyen kíván szerződést kötni, úgy az új fogyasztási helyen is jogosult a kereskedő a vételezését előrefizetős mérő felszereléséhez kötni.

- Az előrefizetős mérő hagyományos mérőre történő cseréjekor a mérőben maradt energiamennyiséggel szükséges elszámolni, ennek ellenértéke a felhasználónak visszajár. Ennek megfelelően az E.ON Áramszolgáltató Kft. az előrefizetős mérő utolsó számláját helyesbíti a mérőben maradt kWh mennyiséggel, és erről jóváíró számlát bocsát ki. A jóváírandó összeg megjelenik a felhasználó szerződéses folyószámláján, amit az E.ON Áramszolgáltató Kft. – a felhasználó választása szerint – vagy a hagyományos mérő alapján kiállított első (rész)számla összegébe beszámít, vagy azt a jóváíró számla kibocsátását követő 8 napon belül visszautalja a felhasználó részére.

- A hagyományos mérő visszaszerelésének költségviselése független az előre fizetős mérő felszerelésének időpontjától. Amennyiben a felhasználó az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel, illetve az elosztói engedélyessel szemben minden lejárt esedékességű tartozását rendezte, a hagyományos mérő visszaszerelésének költségei (kiszállási és munkadíj) nem terhelik a felhasználót.

3. A fogyatékkal élő fogyasztók

3.1. A jogosultak köre

Fogyatékkal élő fogyasztó az a fogyasztó, aki

- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékossági támogatásban részesül, vagy
- a vakok személyi járadékában részesülő személy,
- továbbá az a személy, akinek – vagy a vele közös háztartásban élő személynek - életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a villamos energia szolgáltatásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása.

3.2 A fogyatékosság jellege

A fogyatékosság jellegét a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos állapítja meg és a jelen Üzletszabályzat 5. sz. melléklet C) része szerinti formanyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy az érintett engedélyes azonosítani tudja a jogszabályok és jelen Üzletszabályzat szerinti különleges bánásmód jellegét, tartalmát. Amennyiben a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleményezési hatásköre az érintettre kiterjed, a kezelőorvos és a háziorvos a nyomtatványt e szerv szakvéleménye alapján tölti ki.

A fogyatékosság jellegét az alábbi csoportok egyikébe (vagy egyidejűleg több csoportba) sorolás révén kell megállapítani:

a) olyan jellegű fogyatékosság, amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a mérő leolvasására, a mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére (A vakok személyi járadékában részesülő személy esetén e jogosultság alapján e csoportba tartozást vélelmezni kell), és nem kell a jelen Üzletszabályzat 5. számú mellékletében szereplő formanyomtatvány C) részét kitölteni, ha a vakok személyi járadékában részesülő személy egyéb fogyatékosság alapján további csoportba történő felvételét nem kívánja kezdeményezni,

b) olyan jellegű fogyatékosság, amelynek következtében a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy a villamosenergia-szolgáltatás megszakadása a fogyasztó (vagy a vele egy háztartásban fogyatékkal élő személy) életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti.

3.3. A jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétel

A fogyasztó a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való, saját vagy a háztartásában lakó más személy fogyatékosságára tekintettel fennálló jogosultságát a jelen Üzletszabályzat 5. számú melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és

amennyiben

a) vakok személyi járadékában részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a jelen Üzletszabályzat 5. sz. mellékletének B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;

b) fogyatékossági támogatásban részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, és a jelen Üzletszabályzat 5. sz. mellékletének C) része szerinti, vagy B)-C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy

c) a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy a villamosenergia-szolgáltatás megszakadása a lakossági fogyasztó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a jelen Üzletszabályzat 5. sz. mellékletének C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A benyújtott iratokat és a bemutatott iratok másolatát az elosztó a jogosultság megszűnését követő 2 évig köteles megőrzi.

A fogyatékos személy jogosultságát a jogosultak körénél felsorolt támogatások folyósítását igazoló eredeti irat bemutatásával igazolja, amely alapján az elosztó nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vétel tényéről 8 napon belül tájékoztatja.

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. Ez esetben kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor.

A védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én fogyatékkal élő fogyasztóként szereplő – a VET rendelkezései alapján jogosultságának ismételt igazolására köteles – fogyasztót az elosztó köteles írásban, közérthető módon tájékoztatni – egyidejűleg megküldve a fogyasztónak a jelen Üzletszabályzat 5. sz. mellékletében szereplő nyomtatványt – a tárgyév március 1. napjáig, hogy jogosultságát ismételten igazolja le tárgyév március 31. napjáig. Jogosultságának ismételt igazolására a fogyatékkal élő fogyasztó első ízben a nyilvántartásba történő felvételt követő naptári évben köteles.

Nem kell évenkénti igazolást benyújtania azon fogyatékkal élő fogyasztónak, akinek állapotában – orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan – nem várható jelentős javulás.

3.4. A jogosultság terjedelme

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékossági támogatásban részesülő személyt, mint fogyatékkal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, amennyiben háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem fogyatékkal élő fogyasztó.

A fogyatékkal élő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

A 3.2 pont b) alpontja szerinti körbe tartozó, a fogyasztóval egy háztatásban lakó fogyatékkal élő személyre tekintettel, a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét fogyatékkal élőnek nem minősülő fogyasztó is kérheti, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy fogyasztó egy fogyasztási helye szerepelhet a nyilvántartásban védelemre jogosultként.

3.5. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmény, különleges bánásmód

A fogyatékkal élő fogyasztókat különösen a méréssel, leolvasással, számlázással, díjfizetési módokkal kapcsolatosan igényeiknek megfelelő, különleges bánásmódban kell részesíteni. A különleges bánásmódra vonatkozó részletes szabályokat a Kormány rendeletben állapítja meg.

Az olyan jellegű fogyatékkal élő fogyasztókat, akiknek az egészségét vagy az életét veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás, vagy a szolgáltatás megszakadása, fizetési késedelem vagy nemfizetés esetén nem lehet kikapcsolni.

A 3.2 pont a) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztót kérésére az alábbi különleges bánásmód illetheti meg:

a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,

b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,

c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,

d) a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás stb.),

Az elosztói engedélyes az üzletszabályzatában a fogyatékkal élők villamosenergia-ellátásban való részvételét megkönnyítő egyéb szolgáltatásokat is meghatározhat.

Az ebbe körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztó a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy a fentebb a)-e) pontokban meghatározott, illetve az érintett engedélyesek által nyújtott egyéb szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást a fogyasztó részére 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 fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást az E.ON Áramszolgáltató Kft. a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítja a fogyasztó számára. A módosítást a nyilvántartásban fel kell tüntetni.

A fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő személy olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az E.ON Áramszolgáltató Kft. nem köteles teljesíteni.

A 3.2. pont b) alpontja alá tartozó felhasználó esetén a jelen Üzletszabályzat 5. számú melléklet C része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a villamosenergia-ellátás kikapcsolásának, szüneteltetésének vagy szünetelésének esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetén az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértesítési szabályok az irányadók.

A tervezett üzemszünet idejére a 3.2. pont b) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztó, az e körbe tartozó fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó, vagy az értesítendő személy kérésére legkésőbb a tervezett üzemszünet kezdetét megelőző naptól a fogyatékkal élő személy gyógykezeléséhez, életfunkciói fenntartásához szükséges gép, berendezés energiaellátásához szükséges teljesítményű szükségáramforrást köteles biztosítani az elosztó.

Váratlan üzemzavar következményeinek megelőzése céljából, a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól az elosztó köteles a 3.2. pont b) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztóval, az e körbe tartozó fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztóval, az értesítendő személlyel, illetve szükség esetén az egészségügyi ellátást biztosító szervezettel egyeztetett feltételeknek megfelelő, a fogyatékkal élő személy gyógykezeléséhez, életfunkciói fenntartásához szükséges gép, berendezés energiaellátásához szükséges teljesítményű szünetmentes áramforrást időben kihelyezni az igénylésben megadott felhasználási helyen.

Az elosztó nem felel a szükségáramforrás, illetve szünetmentes áramforrás általa fel nem ismerhető, rejtett hibájából adódó következményekért, nem köteles továbbá a szükségáramforrás, szünetmentes áramforrás üzemeltetésére, karbantartására és javítására.

Az elosztó a szükségáramforrás, illetve szünetmentes áramforrás kihelyezésekor köteles átadás-átvételi jegyzőkönyvet felvenni és aláíratni a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztóval vagy képviselőjével. A jegyzőkönyvnek az elosztó üzletszabályzatában meghatározott keretek között - a legkisebb költség elvével összhangban - rendelkeznie kell a kihelyezésre, üzemeltetésre, karbantartásra és javításra vonatkozó részletes megállapodásról.

4. Egyéb rendelkezések

A védendő fogyasztó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül írásban bejelenteni az érintett engedélyesnél. Az elosztó köteles a jogosultságot megalapozó körülmény megváltozásának bejelentését követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a jogosultságot megalapozó körülmény megszűnése esetén a védendő fogyasztót a nyilvántartásból törölni.

Fogyatékkal élő fogyasztó esetén a benyújtott iratokat és a bemutatott iratok másolatát az elosztó a jogosultság megszűnését követő 2 évig köteles megőrizni, míg szociálisan rászoruló fogyasztó vonatkozásában az elosztó az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig köteles megőrizni.

XVI. VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK, AZ EGYETEMES SZOLGÁLATÁSI JOGVISZONYRA VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

1. Az egyetemes szolgáltatási jogviszonyra vonatkozó jogszabályok

- 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról,
- 273/2007. (X.19.) Korm. rendelet a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 4/2011.(I. 31.) NFM rendelet a villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről,
- 7/2016. (X. 13.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak meghatározásának keretszabályairól,
- 10/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól
- 15/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak mértékéről
- 72/2016. (XII. 29.) NFM rendelet a villamos energia egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végzett szolgáltatásokról
- 116/2007. (XII. 29.) GKM rendelet a villamosenergia-iparban fennálló vagy eltöltött munkaviszonnyal összefüggésben igénybe vehető villamosenergia-vásárlási kedvezményről,
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről.

2. A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó részére szóló küldeményeket a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésében feltüntetett értesítési címre, vagy az online ügyfélszolgálaton (ITS rendszerben) történő regisztrálása esetén arra az e-mail címre, ilyen adatok hiányában pedig a felhasználó részére utoljára kibocsátott számlán szereplő címre juttatja el.

A felhasználó, ha a szerződésben rögzített adataiban bármely változás következik be, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek írásban bejelenteni. A felhasználó a bejelentési kötelezettség elmulasztásával az E.ON Áramszolgáltató Kft.-nek okozott károkért korlátlanul felel, és a részére emiatt meg nem érkezett küldemények miatt kártérítési vagy egyéb igényt az E.ON Áramszolgáltató Kft.-vel szemben nem támaszthat.

3. Postai kézbesítésre vonatkozó speciális rendelkezések

3.1. Általános szabályok

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. mindazon postai küldemények esetében, amelyek tekintetében jogszabály a Tértivevényes Küldeményként történő kézbesítést kötelező szabályként nem írja elő, saját belátása szerint dönt abban a kérdésben, hogy az érintett küldeményt Ajánlott Küldeményként vagy ajánlott szolgáltatás és tértivevényes szolgáltatás nélküli egyszerű postai küldeményként ("Egyszerű Postai Küldemény") adja-e postára.

A felhasználó saját költségén köteles gondoskodni arról, hogy részére a postai küldemények kézbesíthetőek legyenek.

3.2. Egyszerű Postai Küldeményekre vonatkozó szabályok

Az Egyszerű Postai Küldeményeket (a számlák kivételével, amelyekre a 3.3 pont rendelkezéseit kell alkalmazni) a küldeménnyel megküldött levél keltezésének napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

3.3. Számlákra vonatkozó speciális szabályok

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. kifejezetten jogosult arra, hogy a felhasználó részére kibocsátott számlákat Egyszerű Postai Küldeményként adja postára azzal, hogy ilyen esetben a számlákat a zárt számítógépes rendszerből történt kinyomtatás időpontját tanúsító nyomtatási bizonylaton feltüntetett napot követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Ha a felhasználó vagy fizető nem adott meg az E.ON Áramszolgáltató Kft részére magyarországi elérhetőséget (állandó lakóhelye, tartózkodási helye, értesítési címe, székhelye, levelezési címe), köteles elektronikus elérhetőség megadására és fenntartására, továbbá e-számla regisztrációra. Ebben az esetben az elektronikus úton nem megküldhető iratok kézbesítési címe a felhasználási hely címe.

3.4. Az Ajánlott Küldemények

Az Ajánlott Küldeményként postára adott küldeményeket a postára adást követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni; ebben az esetben a postára adás napját az E.ON Áramszolgáltató Kft. az ajánlott küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni.

3.5. Tértivevényes Ajánlott Küldemények

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. csak a jogszabályban kifejezetten meghatározott küldeményeket köteles a felhasználó részére Tértivevényes Ajánlott Küldeményként megküldeni. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. különösen a lakossági fogyasztónak minősülő felhasználónak szóló, kikapcsolás előtti utolsó írásbeli felszólítást köteles Tértivevényes Ajánlott Küldeményként, vagy az átvétel írásban történő igazolását magában foglaló kézbesítés útján megküldeni.

Ha a Tértivevényes Ajánlott Küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „cím nem azonosítható”, „címzett ismeretlen", “nem kereste”, “átvételt megtagadta”, „elköltözött”, „bejelentve:meghalt”, „bejelentve: megszűnt”vagy „kézbesítés akadályozott” jelzéssel juttatta vissza az E.ON Áramszolgáltató Kft.- nek, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tizedik munkanapon kézbesítettnek, a címzettel közöltnek kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást. Amennyiben a kikapcsolási értesítés kézbesítése a fenti esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

3.6. E-mailben továbbított küldeményekre vonatkozó szabályok

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. arra az e-mail címre is küldheti az értesítéseit, amelyre a felhasználó az ITS rendszeren keresztül regisztrált.

3.7. SMS-ben továbbított üzenetek

Az E.ON Áramszolgáltató Kft írásbeli küldeményeit megerősítheti sms-ben is azon felhasználók részére, akiknek a mobil telefonszáma a nyilvántartásában rendelkezésére áll.

3.8. Kézbesítés futárposta, gyorsposta útján, integrált postai szolgáltatást végző által vagy személyes kézbesítéssel

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. a felhasználó részére a kikapcsolás előtti utolsó írásbeli értesítést, és más írásos küldeményeit személyes kézbesítéssel vagy a Postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta, valamint integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján is eljuttathatja. Ezen küldeményeket személyes kézbesítés esetén a küldeményen feltüntetett személyes átvételi napon, a Postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta, valamint integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult útján történő kézbesítés esetén pedig a postai szolgáltató által igazolt időpontban kell a rendszerhasználóval közöltnek tekinteni.

Ha a küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a felhasználó az átvételt megtagadta, akkor az átvétel megtagadásáról, és a felhasználó következményekről való kioktatásáról jegyzőkönyvet kell felvenni. A küldeményt a kézbesítés megkísérlésének (és a jegyzőkönyv felvételének) a napján kézbesítettnek, a címzettel közöltnek kell tekinteni.

4. Vitarendezés

A felhasználó és az E.ON Áramszolgáltató Kft. között a jelen Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból keletkező jogviták eldöntésére a rendes bíróságok jogosultak, és eljárásukra a Polgári Perrendtartás szabályai irányadóak.

A jelen Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból származó polgári jogi igény E.ON Áramszolgáltató Kft. általi, rendes bíróságok előtti érvényesítését sem a felhasználó panaszbeadványa alapján az E.ON Áramszolgáltató Kft. által a XIV. Fejezet alapján folytatott

eljárás, sem a felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal vagy a békéltető testület előtt indított eljárás nem akadályozza.

XVII. MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK LISTÁJA

1. Mellékletek

- Villamos-energia vásárlás egyetemes szolgáltatói igénybejelentés
- Megállapodás
- Megbízási szerződés minta
- Egyetemes szolgáltatási szerződés minta
- Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartásába vétel meghosszabbítása iránt
- Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartásába vétel meghosszabbítása iránt
- Megállapodás számlafogadó beállításáról és az új fizető kötelezettségvállalásáról
- Időpont-egyeztetésről új-régi felhasználó részére
- Részletfizetési megállapodás minta
- Garantált szolgáltatások eljárási szabályzata

2. Függelékek

- Általános szerződési feltételek
- Ügyfélszolgálati elérhetőségek, az ügyfélszolgálatok nyitva tartási rendje
- A villamos energia egyes zónaidők, illetve időszakos árszabás szerinti egy árszabási időszakra vonatkozó díjtételei
- Külön díj ellenében végzett szolgáltatások köre az E.ON Áramszolgáltató Kft. működési területén
- Az E.ON Áramszolgáltató Kft. működési területe
- Számlaminták
- A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége és a békéltető testületek elérhetőségei

XVIII. ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A jelen Üzletszabályzat, és az abban foglalt általános szerződési feltételek a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyó határozata jogerőre emelkedésének napján lépnek hatályba.

Jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezik a mellékletek és függelékek.

E.ON Áramszolgáltató Kft.
1134 Budapest, Váci út 17.
Cégjegyzékszám: 01-09-345602
Adószám: 27029251-2-44

.....

E.ON Áramszolgáltató Kft.

Lehoczki Balázs

ügyvezető

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 2021.02.11 napján kelt FVFO/276-5/2021 számú határozatával jóváhagyta.