



MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Egyetemes villamosenergia-szolgáltatói üzletszabályzat

2026. március 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA, ALAPFOGALMAK, AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ ADATAI	5
1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA.....	5
1.2 AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL – MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL – TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI, EGYEDI FELTÉTELEK KIALAKÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGE	6
1.3 AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK, JOGSZABÁLYI HELYEK RÖVIDÍTÉSEI	6
1.4 ÜZLETSZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA.....	6
1.5 ÍRÁSBELISÉG MEGHATÁROZÁSA	10
1.6 AZ MVM NEXT-RE VONATKOZÓ ADATOK, AZ MVM NEXT ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉG	10
1.7 FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLAT BEMUTATÁSA	12
2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	12
2.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATA	12
2.2 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI EGYSÉGEK.....	12
2.3 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE, HATÁSKÖREI	13
2.4 AZ ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK ÉS IGAZOLÁSOK	14
2.5 FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELMI, ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEKKEL VALÓ KAPCSOLATTARTÁS.....	15
2.6 FELHASZNÁLÓK TÁJÉKOZTATÁSA	16
2.7 ELEKTRONIKUS KAPCSOLATTARTÁS A FELHASZNÁLÓKKAL	18
2.8 DÁP TV. SZERINT BIZTOSÍTOTT DIGITÁLIS SZOLGÁLTATÁS.....	18
2.9 ADATVÁLTOZÁS-KEZELÉSI SZOLGÁLTATÁS.....	18
3. IGÉNYBEJELENTÉS, NYILATKOZAT EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ ÉS EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÁS	19
3.1 AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI.....	19
3.2 RENDSZERHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS, NYILATKOZAT EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ.....	19
3.3 TÁJÉKOZTATÁS AZ MVM NEXT RÉSZÉRŐL.....	21
4. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, LÉTREJÖTTE ÉS HATÁLYA	22
4.1 AZ MVM NEXT-TEL MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓVAL SZERZŐDÉSKÖTÉSRE JOGOSULT FELHASZNÁLÓK MEGHATÁROZÁSA.....	22
4.2 SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ EGYES FELTÉTELEK	24
4.3 A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, HATÁLYBA LÉPÉSE.....	26
4.4 AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS KERETÉBEN MEGKÖTENDŐ VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI.....	27
4.5 A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA.....	29
4.6 A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZÜNÉSE	31
4.7 EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS JOGOSULATLAN IGÉNYBEVÉTELE	36
4.8 A HÁLÓZATHASZNÁLATI SZERZŐDÉSEK MEGBÍZOTTKÉNTI KEZELÉSE	37
4.9 RENDELKEZÉS AZ ÍRÁSBA FOGLALT VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSSSEL NEM RENDELKEZŐ FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE VONATKOZÓAN.....	38
4.10 ÉRTESÍTÉSEK RENDJE	38
4.11 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSBŐL EREDŐ IGÉNYEK ELÉVÜLÉSE.....	40
4.12 A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI	40
4.13 SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME.....	42
4.14 ÜZLETI TITOK VÉDELME	42

5. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI	43
5.1 SZERZŐDÉSSZEGÉS AZ MVM NEXT MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ENGEDÉLYES RÉSZÉRŐL....	43
5.2 AZ MVM NEXT MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ENGEDÉLYES SZERZŐDÉSSZEGÉSE ESETÉN FIZETENDŐ KÖTBÉR:.....	44
5.3 SZERZŐDÉSSZEGÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL	44
5.4 KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG SZERZŐDÉSSZEGÉSSSEL OKOZOTT KÁROKÉRT	48
5.5 MENTESÜLÉS KÖTBÉRFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG ALÓL	48
5.6 A TARTOZÁS MIATTI KIKAPCSOLÁS ÉS VISSZAKAPCSOLÁS ELJÁRÁSRENDEJE	49
5.7 TÁRSASHÁZ KIKAPCSOLÁS ALÓLI MENTESÉGÉNEK SZABÁLYAI	53
6. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE, TOVÁBBADÁS, TÁRSASHÁZI ENERGIAKÖZÖSSÉG	55
6.1 EGYÜTTMŰKÖDÉS A VILLAMOSENERGIA-RENDSZER ENGEDÉLYESEIVEL, ILLETVE A VILLAMOSENERGIA-PIAC RÉSZTVEVŐIVEL.....	55
6.2 A VILLAMOS ENERGIA ÉRTÉKESÍTÉSE ÉS MEGVÁSÁRLÁSA	56
6.3 SZOLGÁLTATÁS.....	56
6.4 AZ ELOSZTÓI SZÁLLÍTÁS MEGTAGADÁSA, KORLÁTOZÁSA, SZÜNETELTETÉSE.....	56
6.5 VILLAMOS ENERGIA TOVÁBBADÁSA.....	57
6.6 TÁRSASHÁZI ENERGIAKÖZÖSSÉG	57
6.7 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSSEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSE	59
6.8 MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK AZ EGYES FELHASZNÁLÓKNÁL (GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK)	60
6.9 AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI ÉS ELVÁRT SZÍNVONALA	60
7. VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	60
7.1 ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	60
7.2 SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ FOGYASZTÓK.....	60
7.3 FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ FOGYASZTÓK	63
8. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS	66
8.1 ELSZÁMOLÁSI MÉRŐBERENDEZÉS	66
8.2 A VILLAMOSENERGIA-ELLÁTÁS ÁR-, ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE.....	66
8.3 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS SZERINT FIZETENDŐ TERMÉKÁR.....	67
8.4 KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT EGYES SZOLGÁLTATÁSOK.....	68
8.5 LEOLVASÁSOK, SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA	68
8.6 KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN	76
8.7 KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSSSEL SZEMBEN	76
8.8 ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN	76
8.9 A VILLAMOS ENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE	77
8.10 KÉSEDELMES FIZETÉS KÖVETKEZMÉNYE, A FELHASZNÁLÓI TARTOZÁS ESETÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS	80
8.11 FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA.....	81
9. FELHASZNÁLÓI BEADVÁNYOK (PANASZÜGYEK) KEZELÉSE.....	81
9.1 FELHASZNÁLÓI BEADVÁNYOK (PANASZÜGYEK).....	81
9.2 PANASZOK RÖGZÍTÉSE, ARCHIVÁLÁSA	82
9.3 AZ ESETLEGES EGYEZTETÉSEK VÉGREHAJTÁSA, AZOK DOKUMENTÁLÁSA	83
9.4 VÁLASZADÁSI HATÁRIDŐ	83

9.5	VÁLASZADÁSI HATÁRIDŐ ELMULASZTÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYE, VÁLASSZAL SZEMBENI JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....	84
10.	IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK, VITARENDEZÉS	85
10.1	IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK	85
10.2	BÍRÓSÁGI KIKÖTÉSEK	85

MELLÉKLETEK

M.1.:	Az MVM Next által egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia ára és az áralkalmazási feltételek
M.2.:	MVM Next mint egyetemes szolgáltató általkötött villamosenergia-vásárlási szerződés tartalma és általános szerződési feltételek
M.3.:	Egyéb szolgáltatások díjai, behajtási költségátalány
M.4.:	Garantált Szolgáltatások eljárási szabályzata

FÜGGELÉKEK

F.1.:	Az MVM Next elérhetőségei, hibabejelentés
F.2.:	Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó felhasználói jognyilatkozat és átadás-átvételi nyilatkozat felhasználóváltozás bejelentéséhez
F.3.:	Felhasználó személyében bekövetkező változás esetén az elosztó által a helyszíni ellenőrzésről szóló, felhasználó részére küldött értesítés mintája

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA, ALAPFOGALMAK, AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ ADATAI

1.1 Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (korábbi elnevezése: NKM Energia Zrt.) mint az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és az NKM Áramszolgáltató Zrt. általános jogutódja a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal vagy MEKH) H 2397/2019 számú határozatával kiadott működési engedély alapján végzi egyetemes villamosenergia-szolgáltatói tevékenységét.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (a továbbiakban: MVM Next) a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény, valamint a törvény végrehajtására kiadott jogszabályok, a villamosenergia-ellátási szabályzatok és a működési engedélye előírásainak megfelelően készítette el jelen egyetemes villamosenergia-szolgáltatói üzletszabályzatát.

Az Üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed az MVM Next-re mint egyetemes villamosenergia-szolgáltatóra és az MVM Next-től – figyelembevve az 1.6. pontban jelzett jogutódlást is –, mint egyetemes szolgáltatótól villamosenergia-vásárlási szerződés alapján villamos energiát vásárló felhasználókra, valamint a szolgáltatást igénybe venni kívánókra.

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed az MVM Next egyetemes villamosenergia-szolgáltatói működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területre, azaz Magyarország teljes területére.

Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed az MVM Next, mint egyetemes villamosenergia-szolgáltató által az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére végzett villamosenergia-értékesítés és az ahhoz kapcsolódóan nyújtott szolgáltatás részletes feltételeire, úgymint általános mennyiségi, elszámolási és fizetési előírások, szerződési feltételek, valamint szerződésszegés és panaszok kezelése.

Az Üzletszabályzat a Hivatal jóváhagyásával lép hatályba (időbeli hatály).

Az Üzletszabályzat és a benne szereplő általános szerződési feltételek az MVM Next legutóbb H 4439/2024 számú MEKH határozattal jóváhagyott egyetemes villamosenergia-szolgáltatói üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lépnek, a hatálybalépéskor már folyamatban lévő, illetve a hatályba lépése előtt az MVM Next-tel vagy – figyelemmel az 1.6. pontban foglaltakra – jogelődjével létrejött, érvényes és hatályos jogviszonyokra is alkalmazandók. Ez a rendelkezés értelemszerűen irányadó az Üzletszabályzat és a benne szereplő általános szerződési feltételek jövőbeni módosításaira is.

Az ügyek intézése során az adott ügy keletkezésével érintett időszakban hatályos Üzletszabályzat rendelkezései az irányadóak.

Az Üzletszabályzat, az annak mellékletét képező ÁSZF – mindenkor hatályos egységes szerkezetbe foglalt szöveggel – az ügyfélszolgálati irodákban megtekinthető és a honlapon hozzáférhető.

Ha az Üzletszabályzat hatályba lépése után olyan jogszabályváltozás következik be, vagy olyan végrehajtandó hatósági határozat kiadása történik, amely az Üzletszabályzatban szabályozott kérdést érint, így különösen a felek jogát vagy kötelezettségét érinti, az MVM Next – az Üzletszabályzat vonatkozó rendelkezéseitől függetlenül – a jogszabályváltozás, hatósági határozat esetén irányadó rendelkezések szerint jár el. A jogszabályváltozás, hatósági döntés átvezetése – Alaptörvény különleges jogrendre vonatkozó szabályozásának kivételével – a Vhr.-ben előírt féléves felülvizsgálat keretében történik. Különleges jogrend esetén az Üzletszabályzat érintett rendelkezéseit a különleges jogrend keretében előírtak szerint kell alkalmazni. A különleges jogrend esetén alkalmazandó eltérő szabályokról az MVM Next honlapján és ügyfélszolgálatán keresztül nyújt tájékoztatást.

Az Üzletszabályzat hatálya nem terjed ki azon mintaprojektekre, amelyeket az MVM Next új szolgáltatások, termékek bevezetését megelőzően a felhasználói igények felmérése érdekében legfeljebb 24 hónapig az engedélyében meghatározott működési terület, valamint a vele jogviszonyban álló felhasználók egy részének bevonásával működtet. A mintaprojekt keretében értékesített termékeket, nyújtott szolgáltatásokat és a vonatkozó részletes szabályokat az MVM Next honlapján és a mintaprojekttel érintett ügyfélszolgálati irodáiban közzéteszi, valamint, ha a mintaprojekt a felhasználót közvetlenül is érinti, arról a felhasználót elektronikusan vagy elektronikus elérhetőség hiányában postai úton a mintaprojekt bevezetését megelőző 15 nappal korábban tájékoztatja [Vet. 72/A. §].

1.2 Az Üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége

Az MVM Next a villamosenergia-vásárlási szerződéseiben az Üzletszabályzatot és az abban foglalt általános szerződési feltételeket alkalmazza, egyedi szerződéses feltételeket nem biztosít.

1.3 Az Üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok, jogszabályi helyek rövidítései

- a) Vet.: a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény
- b) Vhr.: a villamos energiáról szóló 2007. LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet
- c) ESZSZ: a Vhr. 1. számú mellékleteként kiadott Egyetemes Szolgáltatási Szabályzat
- d) VHSZ: a Vhr. 2. számú mellékleteként kiadott Villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzat
- e) EÁR rendelet: a villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről szóló miniszteri rendelet (az Üzletszabályzat hatálybalépésekor a 4/2011. (I. 31.) NFM rendeletet)
- f) Különdíj-rendelet: a villamos energia egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végzett szolgáltatásokról (az Üzletszabályzat hatálybalépésekor a 72/2016. (XII. 29.) NFM rendeletet)
- g) RHD rendelet: a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól szóló rendelet (az Üzletszabályzat hatálybalépésekor a 10/2024. (XI. 14.) MEKH rendelet)
- h) RHD határozat: a villamos energia rendszerhasználati díjak, valamint a villamos energia elosztó által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díjainak megállapításáról szóló MEKH határozat (az Üzletszabályzat hatálybalépésekor a H 4437/2024 számú MEKH határozat)
- i) Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- j) Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- k) DÁP tv.: a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. Törvény

1.4 Üzletszabályzatban használt fogalmak meghatározása

Az Üzletszabályzat alkalmazása tekintetében:

1. Általános Szerződési Feltétel(ek) (ÁSZF)

Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az MVM Next több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyalnak meg [Ptk. 6:77. § (1)].

2. Adatcsere

Elosztó hálózati engedélyes és villamosenergia-kereskedő közötti, engedélyköteles tevékenységük végrehajtása céljából történő adatszolgáltatás. (Vet.3.§ 7d.)

3. Adatcsere Szabályzat

Az adatcsere működésére, folyamataira vonatkozó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.

4. EÜ ügyfélnek minősülő felhasználók felhasználási helyei

Az MVM Next-től egyetemes szolgáltatási jogviszony keretében villamos energiát vételező, alábbi felhasználók és minden olyan alábbi személy/szervezet, aki/amely az egyetemes szolgáltatás igénybevétele, illetve nyújtása szempontjából érintett, illetve érdekelt:

- a) 2021. augusztus 31-én az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. mint egyetemes villamosenergia-szolgáltató által ellátott felhasználási helyek,
- b) bármely okból (kereskedőváltás, felhasználóváltozás, új bekapcsolás) új villamosenergia-vásárlási szerződést kötő felhasználókra, ha a szerződéssel érintett felhasználási hely az ELMŰ Hálózati Kft. vagy az MVM ÉMÁSZ Áramhálózati Kft. mint elosztó működési területén található,
- c) 2024. június 30-án az E.ON Áramszolgáltató Kft. mint egyetemes villamosenergia-szolgáltató által ellátott felhasználási helyek,
- d) valamennyi olyan, okosmérővel rendelkező felhasználási hely, amely esetében az elosztási díj elszámolása az RHD rendelet szerinti okosmérős (KIF IV.) elosztási díj alapján történik,
- e) valamennyi olyan felhasználási hely, amely tekintetében a 116/2007. (XII.29.) GKM rendelet szerinti kedvezményt igénybe veszik.

5. Egyetemes szolgáltatás

A villamosenergia-kereskedelem körébe tartozó sajátos villamosenergia-értékesítési mód, amely Magyarország területén bárhol, meghatározott minőségben a jogosult felhasználó számára méltányos, összehasonlítható, átlátható ár ellenében igénybe vehető [Vet. 3. § 7. pont].

6. Egyetemes szolgáltató

Olyan villamosenergia-kereskedő, amely – igényük esetén – az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat egyetemes szolgáltatás keretében látja el. Az Üzletszabályzat szempontjából egyetemes szolgáltató az MVM Next-et mint egyetemes szolgáltatói engedélyest kell érteni, ha a szöveggörnyezetből más nem következik.

7. Elosztás

Villamos energiának az elosztó hálózatokon történő továbbítása, a felhasználókhoz történő eljuttatása, illetve az ehhez kapcsolódó minden olyan műszaki és gazdasági tevékenység, amely a villamos energia megfelelő minőségű továbbítása érdekében szükséges [Vet. 3. § 8. pont].

8. Elosztói engedélyes (elosztó)

Az a gazdasági társaság, amely a meghatározott településrészen, településen (településeken), területen a villamos energia elosztását a Hivatal engedélye alapján végzi. A területileg illetékes elosztó a számla számlarészletező adatai között szerepel [Vet. 84. § és Vhr. 73. §].

9. Előre fizetős mérő

Olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a fogyasztást csak az ellenérték előzetes megfizetése esetén teszi lehetővé [Vet. 3. § 10. pont].

10. Elszámoló számla

A felhasználó részére az adott elszámolási időszakra vonatkozóan kiállított számla [Vhr. 1. § (1) 1. pont].

Az elszámoló számlában megtörténik a kiállított részszámlák összegének figyelembevétele.

11. Felhasználó

Aki villamos energiát a saját felhasználási helyén történő felhasználás céljából közcélú hálózatról vagy magánvezetéken keresztül nem továbbadás útján vételez [Vet. 3. § 17. pont].

12. Aktív felhasználó

Olyan felhasználó, aki a maga által termelt vagy a vele megosztott villamos energiát a hálózathasználati szerződése szerinti csatlakozási pontján felhasználja vagy tárolja, vagy a maga által termelt és értékesített villamos energiát a közcélú hálózatba betáplálja vagy magánvezetéken továbbadja, vagy fogyasztásának vagy betáplálásának rugalmasságát felajánlja, úgy, hogy az nem minősül önálló foglalkozása vagy elsődleges gazdasági tevékenysége céljából kifejtett tevékenységnek [Vet. 3. § 17.a pont]

13. Felhasználói jognyilatkozat

Az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez az Üzletszabályzat közzétételével meghatározott ajánlat elfogadására vonatkozó jognyilatkozat [ESZSZ 2.2.].

14. Feltöltőkód

Az MVM Next vagy képviselője által megadott számsorozat, melyet az előre fizetős mérőbe beillentyűzve a kód által képviselt fogyasztásmennyiségig a villamos energia felhasználását teszi lehetővé.

15. Fizető

Aki a Felhasználónak az MVM Next egyetemes villamosenergia-szolgáltatói üzletszabályzatának közzétételével meghatározott ajánlat elfogadására vonatkozó jognyilatkozatában, a villamosenergia-vásárlási szerződésben vagy külön kötött fizetési megállapodásban vállalja a felhasználási helyen felhasznált villamos energia ellenértékének, valamint a rendszerhasználati díjnak és a járulékos költségeknek megfizetését [Vhr. 1. § (1) 2a. pont, ESZSZ 2.3.].

16. Fogyatékossgal élő fogyasztó

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása [Vet. 3. § 19. pont].

17. Hálózathasználati szerződés

Az elosztó és a rendszerhasználó között, az elosztó üzemeltetésében álló hálózat használatának biztosítására létrejött szerződés [Vet. 58-60. § és VHSZ 8. fejezet].

18. Hálózati csatlakozási szerződés

Az elosztó és a rendszerhasználó között, a rendszerhasználó csatlakozási pontjai vonatkozásában az ott rendelkezésre álló teljesítmény előfeltételeinek megvalósítására és a folyamatos biztosítására létrejött szerződés [Vet. 58-60. § és VHSZ 6. fejezet].

19. Háztartás

Az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező természetes személyek közössége [Vhr. 30. § (2), a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 1. § (3) és 5. § (2) és (4)].

20. Kedvezményes lakossági sávhatár

A lakossági fogyasztó részére biztosított, EÁR rendeletben – a Vet. 64. § (4a) bekezdés szerinti esetben Vhr-ben – meghatározott villamosenergia-mennyiség, amely mértékig a lakossági fogyasztóval a Vet. 145. § (3) bekezdés alapján meghatározott áron számolja el az egyetemes szolgáltató a villamos energiát; [Vet. 3. § 29a. pont].

21. Kedvezményes mikrovállalkozói sávhatár

A nem lakossági felhasználó részére biztosított, EÁR rendeletben meghatározott villamosenergia-mennyiség, amely mértékig a nem lakossági felhasználóval a Vhr. 145. § (3) bekezdése alapján meghatározott áron számolja el az egyetemes szolgáltató a villamos energiát; [Vet. 3. § 29b. pont].

22. Kikapcsolás

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

23. 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 [Vet. 3. § 42. pont].

24. Okosmérő

Olyan távleghívható fogyasztásmérő, amely képes a távoli utasításokat fogadni tájékoztatás, vezérlés, figyelemmel kísérés és ellenőrzés céljából [Vet.3. § 48a.] Az Üzletszabályzat szerinti okosmérőre vonatkozó szabályozás kizárólag a Vhr.-ben és az RHD rendeletben meghatározott, okosmérős elszámolási módban lévő okosmérők esetében alkalmazandó.

25. Profil

Statisztikai elemzéssel készült normalizált, 1000 kWh éves fogyasztásra vonatkoztatott, éves felhasználói villamosteljesítmény-igény görbe [Vhr. 1. § (1) 12. pont].

26. Rendszerhasználó

Aki a közcélú hálózathoz villamos energia betáplálása, illetve vételezése céljából közvetlenül vagy közvetve csatlakozik ideértve a töltőállomás-üzemeltető és a villamosenergia-tárolói engedélyest [Vet. 3. § 50. pont].

27. Részszámla

A felhasználó részére az elszámolási időszakon belüli időszakra vonatkozóan kiállított számla [Vhr. 1. § 14a. pont].

28. Szüneteltetés

Jelenti a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályának fenntartása mellett a felhasználó villamosenergia-ellátásának kikapcsolástól visszakapcsolásig történő, átmeneti felfüggesztését.

29. Társasház

A társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvényben meghatározottak szerint alapító okirattal létrejött társasház.

30. Távleghívható fogyasztásmérő

Olyan fogyasztásmérő-berendezés, amely képes a villamosenergia-fogyasztás és a villamosenergia-hálózatba táplált villamos energia mennyiségét mérni, a kiegyenlítő energia elszámolási mérési időintervallumának megfelelő gyakorisággal a mérési adatokat tárolni, valamint elektronikus távkommunikáció útján a mért adatokat továbbítani [Vet. 3. § 56a.]

31. Továbbadás

A felhasználó által a közcélú hálózaton keresztül megvásárolt villamos energia egy felhasználási helyen belül, mért magánvezetéken keresztül történő értékesítése vételezők részére [Vet. 3. § 61.].

32. Védendő fogyasztó

A lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszámban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a villamosenergia-ellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt [Vet. 3. § 66. pont].

33. Végszámla

A felhasználó részére a hálózathasználati vagy a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésére tekintettel kiállított számla [Vhr. 1. § 16a. pont].

34. Vételező

Aki felhasználótól magánvezetéken továbbadás útján vagy termelőtől közvetlen vezetéken vásárol villamos energiát kizárólag saját felhasználás céljára, és nem minősül felhasználónak [Vet. 3. § 66b. pont].

35. Villamosenergia-megosztás:

- a) aktív felhasználó vagy energiaközösség által termelt vagy tárolt villamos energia,
 - aa) közvetlenül más felhasználó vagy energiaközösség részére a közcélú hálózaton, magánvezetéken vagy összekötő berendezésen, vagy
 - ab) vételező részére magánvezetéken keresztül
- b) vételező által termelt vagy tárolt villamos energia közvetlenül a magánvezeték engedélyese részére magánvezetéken keresztül

történő értékesítése vagy ellenérték nélküli átadása [Vet. 3. § 69a. pont]

36. Megosztási hozzárendelés

A megosztott energiamennyiségnek a megosztásban részt vevő elszámolási pontokhoz történő hozzárendelése negyedórás adatok alapján [Vet. 3. § 69b. pont]

A fentiekben nem szereplő fogalmakat a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok szerint kell értelmezni.

1.5 Írásbeliség meghatározása

Az MVM Next-tel fennálló jogviszony vonatkozásában – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – írásbeli forma alatt bármely olyan mód értendő, amellyel a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan formában megjeleníthető, továbbá a nyilatkozattevő személye és a nyilatkozat megtételének időpontja egyértelműen megállapítható [Vet. 63. § (5)], így különösen a papír alapú (levél, formanyomtatvány stb.) és – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – az MVM Next által biztosított elektronikus kapcsolattartás formái, valamint az ügyintézés során rögzített hangfelvétel azzal, hogy az átvétel igazolására alkalmas módon történő kapcsolatfelvétel rögzített hangfelvétel útján nem teljesíthető.

Ha az írásbeliség követelményének előírása ellenére az írásba foglalás elmaradt, a fél az írásbeliség hiányára nem hivatkozhat, ha

- a) az írásba foglalás elmaradása neki felróható, vagy
- b) a teljesítés elfogadása kifejezetten vagy ráutaló magatartással megtörtént [Vet. 63. § (6)].

Ez esetekben a jogviszony a Vet., a végrehajtására kiadott jogszabályok és az Üzletszabályzat szerinti tartalommal jön létre [Vet. 63. § (7)].

1.6 Az MVM Next-re vonatkozó adatok, az MVM Next által végzett tevékenység

1.6.1 Az MVM Next általános bemutatása

Az MVM Next (korábbi elnevezése: NKM Energia Zrt.) 2019. június 30. napjával jött létre mint az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és az NKM Áramszolgáltató Zrt. általános jogutódja.

Az MVM Next főbb cégjogi jellemzői:

Cégnév:	MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.
Székhely:	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Cégbejegyzés helye:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám:	1-10-140263
Adószám:	26713111-2-44

Az MVM Next határozatlan időtartamra alakult. Az MVM Next üzleti éve a naptári évvel egyező. Az első üzleti év az összeolvadás napjától (2019. június 30.) a naptári év végéig tart.

1.6.2 Az MVM Next mint egyetemes villamosenergia-szolgáltató tevékenysége

Az MVM Next Magyarország teljes területén biztosítja az egyetemes szolgáltatást az azt igénybe vevő, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére. Ennek részeként az EÁR rendeletben meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján villamos energiát értékesít.

A villamosenergia-vásárlási szerződés alapján a szerződésben meghatározott időponttól, ennek hiányában a szerződés hatályba lépésének napjától kezdődően az MVM Next – jogszabályban előírt feltételek teljesülése esetén – az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak folyamatosan villamos energiát értékesít, a felhasználó pedig ennek ellenértékét rendszeresen megfizeti.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és az NKM Áramszolgáltató Zrt. összeolvadásával létrejött MVM Next (vagy korábbi elnevezése szerint az NKM Energia Zrt.) az összeolvadás pillanatában az NKM Áramszolgáltató Zrt. helyébe lépett, aminek következtében az NKM Áramszolgáltató Zrt. (vagy korábbi elnevezése szerint a DÉMÁSZ Zrt., EDF DÉMÁSZ Zrt.) és a felhasználó között létrejött jogviszonyok általános jogutódlással átkerültek az MVM Next-hez. Az ilyen módon átkerült jogviszonyok változatlan feltételekkel alkalmazandók az MVM Next mint egyetemes szolgáltató és a felhasználó között. Mindebből kifolyólag, amennyiben a felhasználónak az NKM Áramszolgáltató Zrt.-vel (vagy korábbi elnevezése szerint DÉMÁSZ Zrt., EDF DÉMÁSZ Zrt.) létrejött egyetemes szolgáltatási jogviszonya alapján tartozása áll fenn, az a tartozás az MVM Next-et megillető tartozásnak minősül, amelyet az MVM Next jogosult a felhasználó (fizető) felé érvényesíteni, és a követelések behajtása érdekében a felhasználóval (fizetővel) szemben – saját maga vagy meghatalmazottja útján – eljárni. Ugyanakkor, ha a felhasználónak az összeolvadást megelőzően létrejött egyetemes szolgáltatási jogviszony alapján az NKM Áramszolgáltató Zrt. felé követelése keletkezett, annak érvényesítése érdekében az MVM Next-tel szemben léphet fel.

Az MVM Next a felhasználók villamosenergia-ellátásának biztosítása érdekében végzett feladata:

- villamosenergia-vásárlási szerződés megkötése,
- a villamos energia felhasználói részére történő értékesítése,
- a jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján biztosított villamosenergia-szolgáltatás,
- a felhasználói ellátáshoz szükséges villamosenergia-mennyiség beszerzése,
- mérlegkör tagság biztosítása,
- számlázás,
- felhasználóváltozás kezelése,
- szerződésszegés kezelése,
- egyetemes szolgáltatásból való ki- és belépés (kereskedőváltás) kezelése,
- ügyfélszolgálati feladatok ellátása,

- védendő fogyasztók részére az Üzletszabályzatban meghatározott kedvezmények biztosítása,
- egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó eltérő kérése hiányában, közintézménnyel történő megállapodás esetén a villamosenergia-vásárlási és a hálózathasználati szerződés megbízottként történő összevont kezelése.

Az MVM Next ügyfélszolgálati tevékenységét, ideértve a felhasználóval való kapcsolattartással, a számlakibocsátással és az ellenérték-beszedéssel kapcsolatos tevékenységeket, az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el a 9215/2018. számú MEKH határozat alapján.

Az MVM Next egyetemes villamosenergia-szolgáltatási tevékenységen kívül az engedélyhez kötött villamosenergia-ipari tevékenységek közül villamosenergia-kereskedelmi, engedélyhez kötött földgázipari tevékenységek közül egyetemes földgázszolgáltatási és földgáz-kereskedelmi tevékenységet végez.

1.7 Felhasználói elégedettségi vizsgálat bemutatása

Az MVM Next ügyfeleinek elégedettsége, szolgáltatásainak, ügyfélkapcsolatainak és egyéb tevékenységeinek fejlesztése érdekében rendszeres kutatásokat végez.

Az MVM Next a kutatásokat piackutató cégek bevonásával végzi a kutatás céljának megfelelő módszertannal (személyes megkérdezés, telefonos megkérdezés, fókuszcsoportos vizsgálatok stb.).

Az MVM Next adatbázisában szereplő ügyféladatok a kutatások tervezéséhez és végrehajtásához – a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével – felhasználásra kerülnek oly módon, hogy azokat a kutatást végző, megbízott cégeknek a kutatás időtartamára átadja.

Az MVM Next folyamatosan törekszik a felmérések eredményei alapján szolgáltatásai és ügyfélkapcsolatai fejlesztésére.

2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

2.1 Az ügyfélszolgálat feladata

A felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására az MVM Next ügyfélszolgálatot működtet, és biztosítja a felhasználók részére a szóbeli és az írásbeli ügyintézés lehetőségét.

2.2 Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati irodák állnak rendelkezésre. Az MVM Next telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet a telefonos ügyintézésre, és az írásbeli megkeresések (levél, e-mail stb.) fogadása az e célra közzétett elérhetőségeken történik. Az ügyfélszolgálati irodákon postai küldeményt nem fogad az MVM Next. A központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket, valamint a kapcsolattartás személyes módjára rendelkezésre álló ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét az F.1. függelék tartalmazza. Az ügyfélszolgálati irodák mindenkor pontos címe, nyitvatartása megtalálható az MVM Next honlapján. [Vhr. 27/C. § (1) d)]

2.2.1 Telefonos ügyfélszolgálat

Az MVM Next telefonos ügyfélszolgálat elérését teljes működési területén normál (nem emelt) díjas hívószámon biztosítja [Fgytv. 17/B. (8)].

A telefonos ügyfélszolgálatot bármely ügyfél, bármely az egyetemes szolgáltatással, illetőleg a szerződéssel kapcsolatos kérdéssel megkeresheti.

A számlákon megtalálhatók a telefonos ügyfélszolgálat, a területileg illetékes elosztói hibabejelentés, valamint a mérőállás-közlés telefonszámai.

2.2.2 Személyes ügyfélszolgálatok

Az MVM Next személyes ügyfélszolgálatot működtet ügyfelei részére. A lakossági és kisvállalkozói ügyfélkör részére az ügyfélszolgálati irodák állnak rendelkezésre.

Az ügyfélszolgálati irodák a Vhr. rendelkezéseinek megfelelően állandó ügyfélszolgálati iroda vagy ügyfélszolgálati fiókiroda besorolásúak.

Az MVM Next és az elosztó jogosult közös ügyfélszolgálati irodát működtetni. [Vet. 50/A. § (2)] A közös iroda a felek megállapodása alapján egy közös helyiségben is működtethető. [Vhr. 23/A. § (4)] A közös helyiségben működtetés esetén, az ügyfelek számára az egyes jogviszonyokkal összefüggő önálló ügyintézés lehetőségét biztosítani kell. [Vhr. 23/A. § (5)]

2.2.3 Online ügyfélszolgálat

Az MVM Next online ügyfélszolgálatot is működtet ügyfelei részére, melyet interneten keresztül, webes böngészőt vagy mobilapplikációt használva vehetnek igénybe ügyfelei. Az online ügyfélszolgálaton és mobilapplikációban intézhető ügyek aktuális listáját és módját az MVM Next honlapján lehet megtekinteni. A felhasználók az adott online ügyfélszolgálatra vonatkozó felhasználási feltételeket (MVM online ügyfélszolgálati felhasználási feltételek) az online ügyfélszolgálaton történő regisztráció során, annak megismerését követően fogadhatják el. Az 'MVM online ügyfélszolgálati felhasználási feltételek' dokumentuma a honlapon regisztráció nélkül is elérhető.

A videós ügyfélszolgálatot az online ügyfélszolgálatra bejelentkezés után lehet igénybe venni.

2.2.4 Hibabejelentés

A közcélú elosztóhálózatot, csatlakozó-, és fogyasztásmérő-berendezést érintő hibát a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó által fenntartott telefonos hibabejelentés-fogadó hívószámon. Ezek felsorolását illetékes elosztói területenként az F.1. függelék tartalmazza.

2.3 Az ügyfélszolgálat működési rendje, hatáskörei

A központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket, valamint a kapcsolattartás személyes módjára rendelkezésre álló ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét az F.1. függelék tartalmazza. (Az ügyfélszolgálati irodák mindenkor pontos címe, nyitvatartása megtalálható az MVM Next honlapján. [Vhr. 27/C. § (1) d)])

Az ügyintézés magyar nyelven történik, ettől az MVM Next a felhasználó javára eltérhet, ugyanakkor nem köteles az idegen nyelvű ügyintézését biztosítani.

2.3.1 Az MVM Next állandó ügyfélszolgálati irodái által ellátott feladatok:

- villamosenergia-vásárlási szerződéssel, -módosítással, -megszüntetéssel, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, a szolgáltatás minőségi színvonalával, egyéb reklamációkkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, és érdemi ügyintézés további háttérfeldolgozást az általános gyakorlat szerint nem igénylő esetekben felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről, az áralkalmazási és energiatakarékosági lehetőségekről, és a fogyasztóvédelmi szabályokról,
- villamos energiához kapcsolódó termékekről, szolgáltatásokról tájékoztatás vagy értékesítés,
- számlakiegyenlítéssel kapcsolatos feladatok {tájékoztatás, hátralékkezelés, bankkártyás fizetési lehetőség biztosítása, postai számlabefizetési megbízás rendelkezésre tartása},
- szóbeli bejelentések, észrevételek, panaszok fogadása,
- helyben átadott írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt átvétele, energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás,
- személyes időpontfoglalási rendszer alkalmazása,

Az állandó ügyfélszolgálati irodán az MVM Next elektronikus ügyfélhívó rendszert alkalmaz [Vhr. 23. § (1)], továbbá biztosítja a telefonon vagy interneten keresztül előzetes időpont egyeztetés lehetőségét [Fgytv.17/B. § (2) c)].

2.3.2 Az MVM Next ügyfélszolgálati fiókirodái által ellátott feladatok

- általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről,
- felhasználói igények kielégítésével kapcsolatos feladatok,
- szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás; szerződéskötésre, -módosításra, felmondásra vonatkozó igények fogadása),
- villamos energiához kapcsolódó termékek, szolgáltatásokról tájékoztatás,
- ár és áralkalmazási tájékoztatás,
- számlakiegyenlítéssel kapcsolatos feladatok {tájékoztatás, bankkártyás fizetési lehetőség biztosítása, postai számlabefizetési megbízás rendelkezésre tartása},
- szóbeli bejelentések, észrevételek, panaszok fogadása,
- helyben átadott írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt átvétele,
- energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás,
- fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tájékoztatás.

Ügyfélszolgálati fiókiroda esetében az MVM Next biztosítja központi ügyfélszolgálati telefonszámán vagy interneten keresztül előzetes időpont egyeztetés lehetőségét [Fgytv.17/B. § (2) c)].

2.4 Az ügyintézéshez szükséges adatok és igazolások

Természetes személy esetén:

- felhasználó családi és utóneve,
- születési családi és utóneve,
- születési helye, ideje,
- anyja születési családi és utóneve,
- állandó lakcíme, tartózkodási helye,
- érvényes személyi igazolvány vagy útlevél, illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentum (pl. ideiglenes személyi igazolvány, jogosítvány),
- a lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- egyéni vállalkozó esetén a székhelyet, az adószámot és a nyilvántartási számot igazoló okirat (hatósági bizonyítvány vagy a nyilvantarto.hu/evny-lekerdezo internetes oldalon lekérdezett nyilvántartási adatokat tartalmazó okirat),
- meghatalmazott esetén írásba foglalt, közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat formájú, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet a jogszabály előír. A meghatalmazásnak alkalmasnak kell lennie a meghatalmazott és a meghatalmazó személyének egyértelmű beazonosítására. Meghatalmazás minta a honlapon és a személyes ügyfélszolgálatokon elérhető.
- törvényes képviselő (szülő, gyám, gondnok) esetén azt ezt igazoló dokumentum.

Nem természetes személy esetén

- felhasználó neve, elnevezése,
- székhelye,
- levelezési címe,

- nyilvántartási száma (pl. cégjegyzék száma),
- adószáma,
- a képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) neve és a képviselő vagy meghatalmazott személyazonosságát, lakcímét igazoló érvényes dokumentumok.

Ügyintézés során be kell mutatni az eljáró személy érvényes személyi igazolványát vagy útlevelét, illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentumát (pl.: ideiglenes személyi igazolvány stb.), a képviselő(k) aláírási címpéldányát és meghatalmazott személy(ek) eljárása esetén a meghatalmazott(ak) meghatalmazását. Az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, bemutatandó okiratokat a 3.2.3 pont tartalmazza, amely értelemszerűen alkalmazandó szerződésmódosítás, illetve szerződéssel kapcsolatos ügyintézés során.

Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül ügyintézéskor a felhasználó intézkedési jogosultságának ellenőrzése a felhasználási hely azonosító szám, a szerződéses folyószámla szám, a felhasználót azonosító adatok és a lakcím együttes vagy részben történő bekérésével történik meg.

Az MVM Next online ügyfélszolgálatán a következő módokon regisztrálhat a felhasználó:

- A lakossági ügyfelek kétféleképpen regisztrálhatnak. A regisztráció megtehető Ügyfélkapu+ vagy Digitális Állampolgár mobilalkalmazás használatával, illetve a hagyományos regisztrációs folyamat során az alábbi adatok megadásával: név, e-mail cím és jelszó, anyja születési neve, születési hely és idő. A regisztráció hitelesítése a számlán található felhasználó azonosító szám vagy a vevő (fizető) azonosító megadásával történik mindkét esetben.
- Nem lakossági ügyfelek Ügyfélkapu+ vagy Digitális Állampolgár mobilalkalmazás használatával regisztrálhatnak az ügyfélszolgálatra, és a későbbiekben is ezzel a belépési móddal érhetik el nem lakossági felhasználási helyeiket.

Az online ügyfélszolgálatra a regisztráció után mind lakossági, mind nem lakossági ügyfelek beléphetnek Ügyfélkapu+ vagy Digitális Állampolgár mobilalkalmazással, kizárólag lakossági ügyfelek választhatják a hagyományos bejelentkezési módot az e-mail cím jelszó párossal, amennyiben nem kezelnek nem lakossági felhasználási helyeket.

A regisztráció törölhető, később pedig újra lehet regisztrálni a felületre.

2.5 Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviseleti szervekkel való kapcsolattartás

Az MVM Next rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, önkormányzatokkal, hatóságokkal azért, hogy

- megismerje az MVM Next által kiszolgált ügyfelek érdekképviseléseken keresztül megfogalmazott igényeit,
- véleményüket beépíthesse az MVM Next ügyfélkörét érintő döntések meghozatalába,
- tájékoztassa azokat az MVM Next azon tervezett intézkedéseiről, amelyek hatása jelentős az ügyfélkörére,
- összegzett visszajelzést adjon az érdekképviselések által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

Az MVM Next megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviseleti szerveknek – azok kérése esetén –, amely a felhasználó és az MVM Next kapcsolatára vonatkozik.

Az MVM Next Üzletszabályzatának, illetve annak módosításának a tervezetét az energetikai felhasználói érdekképviselésekkel egyeztetve, azok észrevételeivel együtt nyújtja be a Hivatal

részére, a fogyasztóvédelmi hatósággal történő előzetes véleményeztetést követően. Az MVM Next az észrevételek megtételére legalább 20 napos határidőt biztosít. Az MVM Next a kérelem mellékleteként az észrevételeket – amennyiben az észrevételt nem fogadta el, a saját véleményével kiegészítve – is benyújtja a Hivatalhoz. A fennmaradt vitás kérdésekben – a jogszabályban előírtakra figyelemmel – a Hivatal a jóváhagyási eljárás keretében dönt.

2.6 Felhasználók tájékoztatása

2.6.1 Tájékoztatás az MVM Next közszolgáltatói tevékenységéről

Az MVM Next közszolgáltatói tevékenységéről az Fgytv. előírásai szerint információt nyújt honlapján keresztül.

2.6.2 Tájékoztatás Üzletszabályzat módosítása, a villamosenergia-vásárlási szerződés MVM Next által egyoldalúan változtatható feltételei megváltozása esetén

Az MVM Next Üzletszabályzatának jóváhagyott módosításáról 30 napon belül a honlapján és az ügyfélszolgálatán közzétett, továbbá – ha az MVM Next a felhasználóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik – a felhasználó elektronikus levélcímére, valamint az MVM Next által működtetett mobil alkalmazásban megküldött rövid tartalmi összefoglalóban tájékoztatja a felhasználót a jogait vagy kötelezettségeit közvetlenül érintő módosítások lényegi elemeiről. A honlapon és ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás közzétételének időtartama legalább 3 hónap. [Vhr. 51. § (8)]

A villamosenergia-vásárlási szolgáltatási szerződés egyoldalú módosításának eseteit, a módosítás közzétételének módját és határidejét a 4.5.5. pont tartalmazza.

2.6.3 Tájékoztatás a felhasználói jogokról

Az MVM Next a honlapján tájékoztatja a felhasználókat egyetemes szolgáltatással kapcsolatos jogairól, különösen a kereskedőváltás, a szerződésmegszakítás és a kikapcsolás szabályairól, valamint a szolgáltatási egységárról és a fizetési feltételekről és módokról [Vhr. 27/D. §].

Az MVM Next a honlapján, valamint az ügyfélszolgálatán a felhasználókat tájékoztatja [Vhr. 27/C. § (1)]:

- a) a működésére vonatkozó – felhasználókat érintő – jogszabályok számáról és címéről,
- b) a társaság szervezeti felépítéséről,
- c) az érdekképviselői szervezetekről,
- d) az ügyfélszolgálatok elérhetőségéről és nyitvatartási idejéről,
- e) az engedélyes által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köréről és díjáról.

Az MVM Next a d) pont szerinti tájékoztató adatokat érintő változásról – legalább a tervezett változást megelőző 30 nappal korábban – tájékoztatja a felhasználókat, valamint a Hivatalt [Vhr. 27/C. § (2)].

Az MVM Next a Vet. 56/A. § (5) bekezdése szerinti energiafogyasztói ellenőrző listát honlapján és ügyfélszolgálatán közzéteszi.

Az MVM Next számlán vagy az ahhoz csatolt dokumentumban – internetes, vagy egyéb elektronikus elérési útvonal megjelölésével – az alábbi információk jól látható módon történő feltüntetésével tájékoztatja a felhasználót [Vhr. 21/A. § (3b)]

- a) határozott idejű szerződés esetén a szerződés lejártának időpontjáról,
- b) a kereskedőváltás feltételeiről, előnyeiről,
- c) a felhasználó bíróságon kívüli vitarendezéssel kapcsolatos jogairól és elérhetőségeiről,
- d) az egyablakos kapcsolattartó pont elérhetőségéről,
- e) a Hivatal által üzemeltetett Összehasonlító eszköz elérhetőségéről, valamint

- f) az engedélyes ügyfélszolgálatának telefonszámáról, e-mail-címéről, valamint a felhasználó azonosításához szükséges egyedi azonosítójáról.

2.6.4 Fogyasztási adatokkal kapcsolatos tájékoztatás

Az MVM Next a felhasználó kérésére a felhasználó fogyasztási adatairól térítésmentesen tájékoztatást ad [Vet. 56/A. § (2)].

Az MVM Next a felhasználó számára a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztóval együttműködve biztosítja a távleolvasott adatokhoz hozzáférést a honlapján az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek megfelelően. A távleolvasott adatokhoz hozzáférés adatvédelmi okok miatt kizárólag a szerződött felhasználó írásos nyilatkozata alapján lehetséges [Vhr. 21/A. § (7)].

Az MVM Next a felhasználó kérésére a felhasználó által megjelölt energiahatékonysági szolgáltató számára 15 napon belül megadja a felhasználó által megjelölt, felhasználó adataira vonatkozóan rendelkezésre álló számlázási és fogyasztási adatokat [Vhr. 27/B. § (1)].

A villamos energiának felhasználók részére történő értékesítése során a felhasználókat az előző naptári évben értékesített villamos energia előállításához felhasznált energiaforrások részarányáról és környezeti hatásairól tájékoztatni kell [6/2008. KHEM rendelet 6. § (2)]. A tájékoztatás módjára és tartalmára vonatkozó részletes szabályokat miniszteri rendelet határozza meg.

2.6.5 Energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás és tanácsadás

Az MVM Next ügyfélszolgálatán és honlapján az energiahatékonysággal kapcsolatosan olyan tájékoztatást és technikai, adminisztratív, pénzügyi tanácsadást nyújt a felhasználók számára, amely segíti a felhasználók tudatos energiafogyasztási szemléletének kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az egyes fogyasztói célcsoportok által kivitelezhető energiamegtakarítási lehetőségekről és a beruházásokhoz elérhető támogatási konstrukciókról projektekről, a beruházás megvalósításához képesítéssel rendelkező energetikai szakemberekről és elérhetőségükről, továbbá az energiahatékonysági kötelezettségi rendszer finanszírozásában vagy társfinanszírozásában megvalósuló lakossági energiahatékonysági intézkedésekhez történő hozzáférés lehetőségéről.. [2015. évi LVII. törvény 21. § (1)]

Az MVM Next 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, valamint ezen információkat a honlapján közzéteszi, és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja [Vhr. 23/A. § (6)].

Az MVM Next a felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatja 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. A villamosenergia-kereskedő ezen információkat a honlapján közzéteszi, és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja [Vhr. 23/A. § (7)].

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését az MVM Next megbízottként kezeli, az előző két bekezdés szerinti szerződéskötéshez és szerződésmódosításhoz kötődő tájékoztatási kötelezettségnek az MVM Next és a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó együttesen is eleget tehet [Vhr. 23/A. § (8)].

2.6.6 Számlamagyarázat

Az MVM Next a számlán alkalmazott, a felhasználók számára nehezen érthető szakkifejezések magyarázatát a számlakép változásakor írásbeli tájékoztatással megadja, valamint a honlapon és a személyes ügyfélszolgálati irodáiban folyamatosan biztosítja [az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény 10. §].

2.7 Elektronikus kapcsolattartás a felhasználókkal

Az MVM Next – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – akkor jogosult a felhasználóval vagy a felhasználói jognyilatkozatot tevő személlyel a kapcsolatot elektronikusan tartani, ha azt a felhasználó vagy a felhasználói jognyilatkozatot tevő személy kéri, vagy ahhoz hozzájárult [Vet. 63. § (4)]. Az elektronikus kapcsolattartás – a felhasználó vagy a felhasználói jognyilatkozatot tevő személy eltérő rendelkezése hiányában – magában foglalja

- a) a jogszabályi előírásokon alapuló,
- b) a szerződéshez kapcsolódó szolgáltatásról szóló,
- c) az ügyfélszolgálással kapcsolatos és
- d) az adatkezeléssel kapcsolatos

értesítést, tájékoztatást, valamint megkeresést. Ha az értesítés, tájékoztatás, megkeresés személyes adatot is tartalmaz, az MVM Next technikai intézkedést tesz az elektronikus küldemény adatbiztonságának biztosítása érdekében. [Vhr. 27/E. § (1)]

Ha a felhasználó vagy a felhasználói jognyilatkozatot tevő személy az elektronikus kapcsolattartást kérte, vagy ahhoz hozzájárult, a Vet.-ben és a Vet. végrehajtására kiadott jogszabályokban a felhasználó vagy a felhasználói jognyilatkozatot tevő személy és az MVM Next közötti kapcsolattartásra előírt írásbeliség kötelezettsége elektronikus úton is teljesíthető. [Vet. 63. § (4)]

2.8 DÁP tv. szerint biztosított digitális szolgáltatás

Az MVM Next mint egyetemes szolgáltató a DÁP tv. szerinti digitális szolgáltatás biztosítására kötelezett szervezetnek minősül. [DÁP tv. 80. § (1) h)]

Az MVM Next az általa nyújtott digitális szolgáltatások elektronikus ügyintézését más csatornák mellett a - a DÁP tv.-ben foglalt - úton is biztosítja.

Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény, nemzetközi szerződés vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, a DÁP tv. szerinti elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, az MVM Next által nyújtott digitális szolgáltatás tekintetében:

- a) az ügyfélként eljáró DÁP tv. szerinti gazdálkodó szervezet,
- b) az ügyfélként eljáró az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 3. §-a szerinti szervezet, ügyész, jegyző, az előző körbe nem tartozó egyéb közigazgatási hatóság,
- c) az ügyfél jogi képviselője.

A természetes személy ügyfél jogosult az MVM Next által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében ügyintézési cselekményeit a DÁP tv. szerinti elektronikus úton végezni, nyilatkozatait a DÁP tv. szerint elektronikus úton megtenni.

DÁP tv. szerinti elektronikus ügyintézés esetében az elektronikus kapcsolattartáshoz való hozzájárulás szabályai tekintetében a DÁP tv. előírásai az irányadók.

2.9 Adatváltozás-kezelési szolgáltatás

Az MVM Next, mint adatváltozás-kezelési szolgáltatáshoz csatlakozott egyetemes szolgáltató a felhasználó vagy a fizető adatai változásának felhasználó általi bejelentését, illetve a felhasználóváltozás bejelentését (átírást) az adatváltozás-kezelési szolgáltatás keretében,

biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján is fogadja és kezeli [Vet. 47. § (1a)]. Az adatváltás-kezelési szolgáltatás az e-bejelento.gov.hu oldalon érhető el.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését az MVM Next megbízottként kezeli, akkor a felhasználó változott adatait az érintett elosztónak továbbítja [Vet. 47. § (1a)].

Az adatváltás-kezelési szolgáltatás tekintetében a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény előírásai az irányadók.

3. IGÉNYBEJELENTÉS, NYILATKOZAT EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ ÉS EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÁS

3.1 Az egyetemes szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó részére az egyetemes szolgáltatás általános igénybevételi feltételeiről az MVM Next honlapján és ügyfélszolgálatán keresztül ad tájékoztatást.

Az MVM Next az Üzletszabályzata közzétételével – szerződéskötési kötelezettségére figyelemmel – saját ajánlati kötöttségét is meghatározza [ESZSZ 2.1.].

3.2 Rendszerhasználói igénybejelentés, nyilatkozat egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez

3.2.1 Rendszerhasználói igénybejelentés hálózathasználati szerződés megkötésére, teljesítmény módosítására

A felhasználónak – az egyetemes szolgáltatás igénybevétele céljából tett jognyilatkozat esetében – a hálózathasználati szerződés megkötésére vonatkozóan nem szükséges külön igénybejelentést tennie az MVM Next ügyfélszolgálatán, az a 3.2.2 pont alapján benyújtott jognyilatkozatból – a felhasználó eltérő kérése hiányában – automatikusan következik [Vet. 63. § (1)]. A felhasználó az MVM Next ügyfélszolgálatán a teljesítménymódosításra vonatkozó igényét is jelezheti. A felhasználó hálózathasználati szerződés megkötésére, teljesítménymódosításra vonatkozó igényét az MVM Next az elosztó részére továbbítja.

A hálózathasználati szerződéssel nem rendelkező vagy a felhasználási helyen rendelkezésre álló teljesítmény módosítását igénylő felhasználó az igényt a területileg illetékes elosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint is bejelentheti az érintett elosztónál. Ilyen esetben az igénybejelentésre a tájékoztatást közvetlenül az illetékes elosztó adja meg a felhasználó részére a VHSZ előírásai és az elosztó üzletszabályzata alapján.

A rendszerhasználói igények kezelésére az érintett elosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

A villamosenergia-vásárlási szerződés szükségessé váló módosítását a megfelelő rendelkezésre álló teljesítmény esetén a 4.5 pont szerint kell elvégezni a felhasználó igénybejelentése alapján.

3.2.2 Nyilatkozat egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez

A felhasználónak felhasználói jognyilatkozatot kell tennie az MVM Next-nél mint egyetemes szolgáltatónál. A felhasználói jognyilatkozatot az F.2. függelék tartalmazza, valamint azt az MVM Next ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján elektronikus formában hozzáférhetővé teszi. Az MVM Next kérés esetén a lakossági fogyasztó számára a formanyomtatványt választása szerint postai úton [ESZSZ 2.2.] vagy elektronikus úton megküldi. Ha a felhasználó olyan felhasználási helyre költözik, ahol a hálózati csatlakozás már kiépítésre került, és a korábbi felhasználó a vételezéssel felhagyott, valamint az új felhasználó pedig az MVM Next-től kíván villamos energiát vásárolni, akkor a villamosenergia-vásárlásra az igényét a birtokba vételtől számított 15

napon belül be kell jelentenie. Ha a felhasználási helyre beköltözött új felhasználó nem köt sem kereskedővel, sem egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződést, akkor a területileg illetékes elosztó a felhasználási helyet kikapcsolja. További részletszabályokat a fejezet tartalmaz.

Ha a vételező a magánvezetéken felhasználóként kíván villamos energiát vásárolni, akkor köteles a területileg illetékes elosztóval hálózathasználati szerződést kötni a magánvezeték és a közcélú hálózat csatlakozási pontjára, a magánvezeték engedélyesével pedig vezetékhasználati szerződést kötni vagy a meglévő szerződését megfelelően módosítani. A hálózati feltételek megléte esetén a vételező az MVM Next-nél felhasználói jognyilatkozat benyújtásával kezdeményezheti az egyetemes szolgáltatás igénybevételét. A magánvezeték kapcsán szükséges szerződések megkötése és a magánvezeték használat vonatkozásában keletkező hálózathasználati díjak elszámolása vonatkozásában az MVM Next megbízásos jogviszonyt nem teljesít.

3.2.3 Egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges iratok

Az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez az alábbi okiratokat szükséges bemutatni, illetve átadni:

- a) természetes személy (felhasználó, fizető, képviselő) esetén a személyazonosságot igazoló okmány (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, útlevél, vezetői engedély) és a lakcímet igazoló hatósági igazolvány, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá a székhelyet, az adószámot és a nyilvántartási számot igazoló okirat (hatósági bizonyítvány vagy a nyilvantarto.hu/evny-lekerdezo internetes oldalon lekérdezett nyilvántartási adatokat tartalmazó okirat)

A személyazonosságot igazoló okmány alapján az MVM Next ellenőrzi, hogy az eljáró személy rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal, és a formanyomtatványban feltüntetett személyes adatok az okiratban foglaltakkal megegyeznek-e.

- b) nem természetes személy esetén a felhasználó, fizető bejegyzését (létezését) igazoló, 30 napnál nem régebbi okirat (pl. cégkivonat vagy annak másolata vagy a www.e-cegjegyzek.hu internetes oldalról letölthető elektronikus cégkivonat; bírósági bejegyzési okirat, törzskönyvi nyilvántartás vagy annak másolata) és az aláíró személy aláírási címpéldánya, szükség esetén cégbélyegző
- c) törvényes képviselet (szülő, gyám, gondnok) esetén az ezt igazoló dokumentum
- d) társasház esetén annak ingatlannyilvántartásba történő bejegyzését igazoló okirat vagy a társasház alapító okirata, valamint közgyűlési jegyzőkönyv közös képviselő választásáról
- e) meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviseletében eljárjon, ehhez írásba foglalt, közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat formájú, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet jogszabály előír. A meghatalmazásnak alkalmasnak kell lennie a meghatalmazott és a meghatalmazó személyének egyértelmű beazonosítására. A meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető az MVM Next honlapján és a személyes ügyfélszolgálatain.

- f) nyilatkozat arról, hogy a szerződő (felhasználó) a felhasználási hely használatához szükséges jogcímmel rendelkezik.

Az MVM Next indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a benyújtandó adatok és dokumentumok körét a fentieken túl meghatározni (pl. a felhasználási hely használatának jogcímét igazoló, 4.6.2. pontban foglalt dokumentumok).

A felhasználó abban az esetben is köteles az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatokat, dokumentumokat az MVM Next rendelkezésére bocsátani, ha más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik közte és az MVM Next között létrejött villamosenergia-vásárlási szerződéssel.

- 3.2.4** A bemutatott dokumentumokról az MVM Next másolatot készíthet. Az MVM Next által készített másolatból, illetve a szerződő/felhasználó által az MVM Next részére nem közvetlenül átadott (postai vagy elektronikus úton megküldött) dokumentumokból minden olyan személyes adatot ki kell törölni vagy ki kell takarni, amelynek kezelésére az MVM Next nem jogosult, illetve amely személyes adatok vonatkozásában az MVM Next nem rendelkezik adatkezelési céllal (pl. ingatlan vételára, a villamosenergia-ellátás biztosítását nem érintő szerződési feltételek). A személyesen átadott dokumentum, illetve a dokumentumról az MVM Next által készített másolat tekintetében a szerződő/felhasználó aláírásával igazolja, hogy az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult. A szerződő/felhasználó által az MVM Next részére postai vagy elektronikus úton megküldött (nem személyesen átadott) dokumentum esetében a szerződő/felhasználó előzőek szerinti aláírásának hiányában is úgy kell tekinteni, hogy a szerződő/felhasználó az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult. A másolatot, illetve megküldött dokumentumot az MVM Next jogosult megőrizni, és a szerződéssel/felhasználóval szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

- 3.2.5** Rendszerhasználói igénybejelentés, felhasználói jognyilatkozat módosítása

Ha a felhasználó a már beadott igénybejelentését, felhasználói jognyilatkozatát módosítja, akkor az új igénybejelentésnek minősül, az egyes határidők számítása a módosított igénybejelentés, felhasználói jognyilatkozat beérkezésétől kerülnek számításra.

3.3 Tájékoztatás az MVM Next részéről

- 3.3.1** Tájékoztatás rendszerhasználói igénybejelentésre vonatkozóan

Az egyetemes szolgáltatás igénybevétele és az egyetemes szolgáltatási jogviszony fennállása során – az egyetemes szolgáltatás biztosítása érdekében – az MVM Next és a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó köteles együttműködni [ESZSZ 2.4.], továbbá az MVM Next a felhasználó eltérő igénye hiányában köteles a felhasználó hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződését megbízottként, összevontan kezelni [Vet. 63. § (1)]. Ennek keretében a beérkezett felhasználói igényt az üzletszabályzataikban meghatározottak szerint egymással közlik, a felhasználó bekapcsolásához és az egyetemes szolgáltatás megkezdéséhez szükséges információkat egymásnak átadják.

Az új vagy teljesítménymódosítási igény jelentkezése esetén a területileg illetékes elosztói engedélyes műszaki és gazdasági vizsgálat alapján és az elosztói üzletszabályzatokban leírtak szerint meghatározza az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeit. Az MVM Next az igénybejelentésre a műszaki-gazdasági feltételek kidolgozását követően 8 napon belül a birtokában levő adatok alapján köteles írásban tájékoztatást adni.

A rendszerhasználói igénybejelentéssel kapcsolatos tájékoztatást az elosztó adja meg az üzletszabályzatában foglaltak szerint. [VHSZ 2.7., 2.8.]

3.3.2 Tájékoztatás egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez adott felhasználói jognyilatkozattal kapcsolatban

Abban az esetben, ha a felhasználói jognyilatkozat szerződéskötésre nem alkalmas, az MVM Next a felhasználói jognyilatkozat kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles a felhasználót hiánypótlásra felhívni a hiányok pontos megjelölésével [ESZSZ 2.3.]. A felhasználói jognyilatkozatban megadott egyes adatokat az MVM Next dokumentumokkal igazoltathatja.

Abban az esetben, ha a felhasználói jognyilatkozat szerződéskötésre alkalmas az MVM Next villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöttét (megkötését) a 4.3. pontban leírtak szerint igazolja vissza a felhasználó felé. [ESZSZ 2.3.]

4. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, LÉTREJÖTTE ÉS HATÁLYA

Az MVM Next-et Magyarország területén az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó tekintetében az Üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételekkel villamosenergia-értékesítési és szerződéskötési kötelezettség terheli, a felhasználó Vhr.-ben meghatározott módon bejelentett szándéka esetén [Vet. 48. §, 50. § (2)-(4)].

Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését a felhasználó és az MVM Next is kezdeményezheti [Vhr. 22. § (2)].

4.1 Az MVM Next-tel mint egyetemes szolgáltatóval szerződéskötésre jogosult felhasználók meghatározása

4.1.1 Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók

Egyetemes szolgáltatás keretében jogosult villamos energiát vásárolni [Vet. 50. § (3)]:

- lakossági fogyasztó, valamint
- a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti valamennyi – hálózathasználati szerződéssel rendelkező – mikrovállalkozásnak (a továbbiakban: mikrovállalkozás) minősülő, a kisfeszültségen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználó (egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó).

4.1.1.1. Lakossági fogyasztók

A Vet.3. § 42. pontjában foglaltakon túl az egyetemes szolgáltató általi ellátás vonatkozásában lakossági fogyasztónak kell tekinteni [Vet. 50. § (4)]:

- a) az önkormányzati és állami bérlakásban, a szállóférőhelyen élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzatot, valamint az állami bérlakás és a szállóférőhely üzemeltetőjét,
- b) a közös fogyasztás vonatkozásában azon lakóépületet, amelyben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát,
- c) a közös fogyasztás vonatkozásában azon összes felhasználási helye tekintetében együttesen 3*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű lakóépületet, amelyben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma azonos vagy alacsonyabb, mint az épületben lévő önálló, nem lakás céljára szolgáló helyiségek száma,
- d) az egyházak hitéleti és közcélú tevékenységének anyagi feltételeiről szóló törvény szerinti jogi személyiséggel rendelkező vallási közösséget, annak belső egyházi jogi személyét vagy jogi személyiséggel rendelkező szervezeti egységét (a továbbiakban együtt: jogi személyiséggel rendelkező vallási közösség) a tulajdonában álló, egy felhasználási helyet

képező, egy vagy több lakóépület, lakás, plébánia, parókia, rendház, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá a hozzá kapcsolódó garázs villamosenergia-ellátásának biztosítása tekintetében, ha a lakóépület, lakás, plébánia, parókia, rendház, üdülő vagy hétvégi ház a lelkiismereti és vallásszabadság jogáról, valamint az egyházak, vallásfelekezetek és vallási közösségek jogállásáról szóló 2011. évi CCVI. törvény 12. § (1) bekezdésében vagy 12/A. § (1) bekezdésében meghatározott személy életvitelszerű lakhatására szolgál, és az így igénybe vett villamosenergia- szolgáltatással a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösség nem folytat gazdasági-vállalkozási tevékenységet. A nyilatkozatban foglaltakért a felelősség a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösséget terheli.

Hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés esetén a felhasználási cél és az ahhoz kapcsolódó árszabás módosítása a villamosenergia-vásárlási szerződés módosítását jelenti, amely alkalmával a felek közbenső mérőállás alapján elszámolnak az addigi fogyasztással, amelyet a felhasználó a korábbi tartozásaival együtt köteles kiegyenlíteni. Hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés esetén az MVM Next a nyilatkozattétel benyújtásától alkalmazza a lakossági fogyasztókra vonatkozó előírásokat.

A házastársak a vagyontársaság fennállása alatt a közös vagyona-ra kötött visszterhes szerződését, ha a Ptk. eltérően nem rendelkezik, a másik házastárs hozzájárulásával kötött szerződésnek kell tekinteni, kivéve, ha a szerződést kötő harmadik személy tudott vagy tudnia kellett arról, hogy a másik házastárs a szerződéskötéshez nem járult hozzá. Ha a házastárs a szerződést a mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése, foglalkozásának gyakorlása vagy egyéni vállalkozótevékenysége körében kötötte, a másik házastárs akkor hivatkozhat hozzájárulásának hiányára, ha a szerződést kötő harmadik személynél a szerződés ellen, annak megkötése előtt kifejezetten tiltakozott.

Az MVM Next a hagyatékátadó végzés jogerőssé válását megelőzően jogosult villamosenergia-vásárlási szerződést kötni azzal, aki az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonatát bemutatja, és nyilatkozik, hogy jogosult a felhasználási hely használatára vélelmezett örökösként vagy olyan személyként, aki örökös stá-tusz hiányában is jogosult a felhasználási hely használatára (pl. örökösnek nem minősülő ingatlan tulajdonos). A halotti anyakönyvi kivonat bemutatásától az MVM Next eltekint, ha a felhasználó elhalálozása egyéb úton (pl. adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján) hivatalosan tudomására jutott. A felhasználói jognyilatkozat aláírásával a vélelmezett örökös, illetve a felhasználási hely használatára örökös stá-tusz hiányában is jogosult más személy vállalja, hogy

- a) a szerződéskötésre jogosult további személyekkel szemben minden, a villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöttéből eredő felelősséget vállal, és
- b) a hagyatékátadó végzés jogerőssé válását követő 15 napon belül jelzi, ha a végzés alapján az érintett felhasználási hely használatára nem jogosult.

4.1.1.2. Egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználók

A jogosultság meghatározása szempontjából a csatlakozási teljesítményt a felhasználó által a hálózathasználati szerződésben lekötött kívánt névleges csatlakozási áramerősség, teljesítmény, vagy a felhasználó és az elosztó között már létrejött hálózathasználati szerződésben vételezésre lekötött névleges áramerősség, teljesítmény határozza meg. Ha a felhasználási helyre külön hálózathasználati szerződés még nem került megkötésre, akkor a csatlakozási teljesítmény meghatározása tekintetében az RHD rendeletben a teljesítmény meghatározására vonatkozó szabályok az irányadók, az alapján kell a jogosultságot meghatározni.

Ha a felhasználó egy felhasználási helyen belül lakossági felhasználási célra és nem lakossági felhasználási célra is felhasználja a villamos energiát, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy a felhasználás nem lakossági célra történik. A felhasználás céljának minősítéséről az MVM Next a felhasználóval egyeztet, melynek során az MVM Next felhívja a felhasználó figyelmét a felhasználási célonkénti külön mérés kialakításának lehetőségre. Ha a felhasználó ezzel nem

kíván élni, akkor a felhasználó tudomásul veszi, hogy a vételezésre a nem lakossági felhasználókra vonatkozó feltételek lesznek érvényesek.

A lakossági célú felhasználási hely(ek) és a nem lakossági célú felhasználási hely(ek) szempontjából a jogosultságot külön-külön kell vizsgálni, a lakossági felhasználási helyek teljesítményigényét nem kell figyelembe venni a nem lakossági felhasználási helyek összegzett teljesítményigényének számításakor.

Nagy-, vagy közép feszültségű csatlakozási ponton keresztül ellátott felhasználási helyre a Vet. alapján a felhasználó nem jogosult egyetemes szolgáltatásra.

Az MVM Next a jogosultságot a felhasználó nyilatkozata, és a felhasználási hely(ek) jellemzői alapján az elosztó bevonásával vizsgálja. Ha a felhasználó a jogosultság feltételeinek nem felel meg, akkor az egyetemes szolgáltatás keretében történő ellátást meg kell tagadni, illetve – a jogosultság megszűnése esetén, vagy ha az már a szerződés létrejöttékor sem állott fenn – a már létrejött szerződést meg kell szüntetni. Amennyiben a jogosultság megszűnése vagy MVM Next általi téves megítélése miatt a felhasználót felelősség terheli, az MVM Next ebből eredő kárának megtérítését követelheti. Az egyetemes szolgáltatásra jogosultság feltételeinek megléte esetén a felhasználó ismét kezdeményezheti egyetemes szolgáltatás igénybevételét. Ha a felhasználó a jogosultság feltételeinek megléte esetén villamosenergia-kereskedőtől vásárolja a villamos energiát, akkor az egyetemes szolgáltatás keretében történő villamosenergia-vásárlásra áttéréshez a kereskedőváltás szabályait kell alkalmazni.

4.2 Szerződéskötésre vonatkozó egyes feltételek

A villamos energia felhasználó részére történő értékesítése és felhasználó részéről vásárlása kizárólag érvényes és hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés alapján történhet. Érvényesnek és hatályosnak tekinthető szerződés hiányában a felhasználási helyet az elosztó kikapcsolhatja. A kikapcsolás elvégzéséig tartó időszakban a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint jár el a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó.

A villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöttének és hatályának feltétele, hogy a felhasználó rendelkezzen a csatlakozási ponton a rendelkezésre álló teljesítményre vonatkozóan az elosztóval érvényes és hatályos hálózathasználati szerződéssel, vagy annak használatára vonatkozó jogosultsággal.

Az MVM Next a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését megtagadhatja, ha a villamosenergia-vásárlási szerződéstől való elállásának vagy felmondásának lenne helye [Ptk. 6:71. § (4)].

Az MVM Next mint egyetemes szolgáltató csak teljes ellátás alapú villamosenergia-vásárlási szerződést köt. Ennek következtében nem köthető villamosenergia-vásárlási szerződés olyan felhasználási helyre, amelyre már érvényes és hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés áll fenn, és a felhasználói jognyilatkozatban szereplő szerződéskezdeti időpontra e szerződés nem szűnik meg.

A felhasználónak a felhasználói jognyilatkozatában nyilatkoznia kell arról, hogy a villamosenergia-vásárlási szerződést a vonatkozó feltételek szerint lakossági fogyasztóként vagy nem lakossági felhasználóként kívánja megkötni. A nem megfelelő célú felhasználás szerződésszegésnek minősül, jogkövetkezményeit az 5.3 pont tartalmazza. A villamos energia lakossági célú felhasználására vonatkozó felhasználói jognyilatkozat valóságtartalmát, az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság fennállását az MVM Next jogosult ellenőrizni [Vet. 50. § (1a)], azonban azt a szerződéskötés során nem vizsgálja.

Ha a felhasználó egyetemes szolgáltatóval fennálló szerződése az egyetemes szolgáltatás jogtalan igénybevétele alapján szűnt meg, az egyetemes szolgáltató a felhasználó egyetemes szolgáltatásra való jogosultság feltételei fennállásának bizonyításáig a szerződéskötést megtagadja. [ESZSZ 2.7.]

Ha az egyetemes szolgáltatás keretében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén a felhasználó a szerződésből eredő elszámolási és fizetési kötelezettségeinek nem tett eleget, és a felhasználó ismételten villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését kezdeményezi az MVM Next-nél, az MVM Next jogosult az új villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését a korábbi jogviszony alapján fennálló, el nem évült követelésből származó elszámolási és fizetési kötelezettség teljesítéséhez kötni. [Vet. 62. § (5)]

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó villamosenergia-kereskedővel kötött villamosenergia-vásárlási szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az MVM Next jogosult a felhasználótól a villamosenergia-kereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződése nemfizetésből eredő kikapcsolástól eltérő ok miatt szűnt meg. [Vet. 62. § (4a)] Ha 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, vagy hiánypótlási felhívás ellenére a felhasználói jognyilatkozathoz a felhasználó az igazolást nem mellékelte, akkor az MVM Next jogosult a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni [Vet. 62. § (4c)]. A pénzügyi biztosíték összege a felhasználó előző évi fogyasztási adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésekor érvényes, MVM Next által alkalmazott áron számított ellenértéke [Vhr. 26. § (6)]. Az alkalmazott egységárba beleszámítandó minden olyan díj, amelyet jogszabály a villamosenergia-értékesítés során felszámítandó tételként határoz meg. Ilyen díj, például az energiatermék jövedékiadója, pénzeszközök, rendszerhasználati díj, áfa. A fogyasztási adatokat az elosztó a felhasználó felhatalmazása alapján köteles az MVM Next-nek átadni [Vhr. 26. § (6)]. Az MVM Next nem köteles a szerződés megkötésére, amíg a felhasználó az elosztó részére a felhatalmazást meg nem adja.

A felhasználói jognyilatkozatban foglaltak alapján az 3.3 és 4.3. pont szerint az MVM Next a szerződés létrejöttéről (megkötéséről) visszaigazolást küld a felhasználó részére, vagy amennyiben a szerződéskötéshez további adatok, dokumentumok szükségesek, a felhasználót hiánypótlásra szólítja fel. Ebben az esetben a visszaigazolás összeállítása a hiánypótlás beérkezésekor kezdődik meg. [ESZSZ 2.3.]

Eltérő megállapodás hiányában minden felhasználási helyre külön villamosenergia-vásárlási szerződést kell kötni. [ESZSZ 2.6.]

Méretlen felhasználói hálózatról vagy összekötő berendezésről közvetlenül vételező felhasználókkal külön-külön szerződést kell kötni.

Nem kell külön szerződést kötni azzal, aki a felhasználó mért hálózatán vételez, és akinek a felhasználó adja tovább a villamos energiát.

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény hatálybalépése előtt létrejött alfogyasztói jogviszony esetén az alfogyasztó csatlakozási pontja megegyezik a főfogyasztó csatlakozási pontjával.

Egy szerződést kell kötni egy fogyasztásmérő berendezésen keresztül közösen vételező felhasználókkal, akiket (amelyeket) villamosenergia-szolgáltatás és vételezés tekintetében egyenlő jogok illetnek meg és a felhasználás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felelősek. A szerződés megkötéséhez a közös felhasználóknak képviselőt kell kijelölniük (meghatalmazniuk), aki jogosult a szerződéssel kapcsolatos jognyilatkozatok adására. Az MVM Next jogosult a képviselőtől meghatalmazására vonatkozó igazolást kérni. A szolgáltató a szerződéssel kapcsolatos értesítéseit, számlákat a képviselőnek küldi meg. Az egyetemleges felelősség nem vonatkozik a társasház közös tulajdonban álló épületrészben (helyiségben) történő fogyasztás díjfizetési kötelezettségére.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a Vet. alapján a vele jogviszonyban álló egyetemes szolgáltatói engedélyes mérlegkörének tagja, mérlegkörü tagsági szerződés megkötésére nem kötelezhető. Az egyetemes szolgáltató a mérlegkörü tagságot díjmentesen biztosítja [Vet. 21. § (7), 61. § (6)].

Korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy esetén – a Ptk.-ban foglaltakra figyelemmel – az alábbiak szerint történhet a szerződéskötés:

- a) Cselekvőképtelen kiskorú jognyilatkozata semmis; nevében a törvényes képviselője, gyámja jár el. Ennek megfelelően a cselekvőképtelen kiskorú nem lehet szerződő fél, helyette törvényes képviselője, gyámja tehet felhasználói jognyilatkozatot. Ebből kifolyólag felhasználónak a törvényes képviselő, gyám minősül. [Ptk. 2:14. § (1)]
- b) Korlátozottan cselekvőképes kiskorú jognyilatkozatának érvényességéhez törvényes képviselőjének, gyámjának előzetes hozzájárulása szükséges. Ennek megfelelően a korlátozottan cselekvőképes kiskorú lehet felhasználó, de minden nyilatkozatához, így a felhasználói jognyilatkozat megtételéhez is szükség van a törvényes képviselője, gyámja előzetes hozzájárulására. Ez esetben egyetemes szolgáltatási szerződésben fizetőként a törvényes képviselő, gyám kerül feltüntetésre. [Ptk. 2:12. § (1)]
- c) Cselekvőképtelen nagykorú jognyilatkozata semmis; nevében gondnoka jár el. Ennek megfelelően a cselekvőképtelen nagykorú nem lehet szerződő fél, helyette gondnoka tehet felhasználói jognyilatkozatot. Ebből kifolyólag felhasználónak a gondnok minősül. [Ptk. 2:22. § (1)]
- d) Korlátozottan cselekvőképes nagykorú esetén a bíróság ítéletében meghatározott ügycsoportokra vonatkozó jognyilatkozatának érvényességéhez gondnoka hozzájárulása szükséges. Ennek megfelelően a gondnokság alá helyezésről szóló határozatban foglaltakra figyelemmel (a korlátozás mely ügycsoportra vonatkozik) a korlátozottan cselekvőképes nagykorú vagy gondnoka, hozzájárulása nélkül vagy hozzájárulásával tehet jognyilatkozatot. Utóbbi esetben a korlátozottan cselekvőképes nagykorú lehet felhasználó, de minden nyilatkozatához, így a felhasználói jognyilatkozat megtételéhez is szükség van a gondnoka előzetes hozzájárulására. Ez esetben egyetemes szolgáltatási szerződésben fizetőként a gondnok kerül feltüntetésre. [Ptk. 2:20. § (1)]

Több felhasználási hellyel rendelkező EÜ ügyféllel gyűjtőszerződés köthető. A gyűjtőszerződés a villamosenergia-vásárlási szerződésben megtalálható adatokat tartalmazza azzal, hogy az több felhasználási hely vonatkozásában kerül megkötésre. A gyűjtőszerződés melléklete tartalmazza az érintett felhasználási (teljesítési) helyeket, illetve az egyes felhasználási helyekhez kapcsolódó tarifális és számlázás kapcsán releváns adatokat.

4.3 A szerződés létrejötte, hatályba lépése

Abban az esetben, ha a felhasználó egyetemes szolgáltatás igénybevételére irányuló felhasználói jognyilatkozata a szerződéskötéshez szükséges adatokat, okiratokat tartalmazza, a villamosenergia-vásárlási szerződés a felhasználói jognyilatkozat hatályosulásával létrejön.

Az MVM Next a villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöttét 15 napon belül legalább az M.2.1. melléklet szerinti adattartalommal kitöltött, az MVM Next által aláírt szerződés megküldésével visszaigazolja. [ESZSZ 2.3.]

Az MVM Next jogosult a szerződés létrejöttének (megkötésének) visszaigazolását szkennelt vagy nyomtatott cégszerű aláírással megküldeni a felhasználónak, amely az MVM Next által cégszerűen aláírt iratnak minősül. A felhasználó erre irányuló kifejezett kérése esetén az MVM Next eredeti cégszerű aláírással ellátott visszaigazolást küld. Ellenkező esetben az MVM Next által ilyen módon aláírt és a felhasználó által nem kifogásolt irat írásba foglalt, érvényes visszaigazolásnak minősül.

A létrejött villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének időpontja az a nap, amely napra az illetékes elosztó olyan tartamú visszajelzést küld, hogy a felhasználási helyet az MVM Next-hez rendelte:

- a) felhasználóváltozás esetén: a felhasználási hely átadás-átvételének napja, de nem korábban, mint a bejelentést megelőző hónap első napja,
- b) új bekapcsolás vagy ideiglenes vételezés esetén: a csatlakozási pont hálózatra kapcsolásának a napja,
- c) kereskedőváltással az egyetemes szolgáltatóhoz történő áttérés esetén: a kereskedőváltás megvalósulásának a napja,

Ha az MVM Next-tel megkötött villamosenergia-vásárlási szerződésének hatályba lépését megelőzően a felhasználási helyen úgy fogyasztottak villamos energiát, hogy az nem rendelkezett hatályos villamosenergia-vásárlási szerződéssel, akkor – a normál kereskedőváltás szabályaitól eltérően – az ellátás kezdetének legkorábbi időpontja felhasználói jognyilatkozat benyújtását követő 5. munkanap lehet.

A villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy a felhasználó a felhasználási helyre működési engedéllyel rendelkező elosztóval kötött hatályos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel rendelkezzen. Ha a felhasználó a hálózathasználati szerződését saját maga köti meg, annak aláírt példányát az MVM Next-nek be kell mutatni vagy másolatban meg kell küldeni. Ha az MVM Next a felhasználó hálózathasználati szerződését megbízottként kezeli, és a felhasználó nem rendelkezik hálózathasználati szerződéssel, akkor az MVM Next mint megbízott a felhasználási helyre működési engedéllyel rendelkező elosztóval a felhasználó nevében és javára a hálózathasználati szerződést megkötí, és az aláírt hálózathasználati szerződés egy példányát az utolsó aláírástól számított 30 napon belül a felhasználónak megküldi, kivéve, ha a szerződést közvetlenül az elosztó küldi meg a felhasználó részére.

Érvényesnek és hatályosnak tekinthető szerződés hiányában a felhasználási helyet az területileg illetékes elosztó kikapcsolhatja. Az egyetemes szolgáltató, vagy megbízottja a felhasználó és az egyetemes szolgáltató között létrejött jogviszonyról az illetékes elosztót tájékoztatja.

4.4 Az egyetemes szolgáltatás keretében megkötendő villamosenergia-vásárlási szerződések tartalmi követelményei

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak az egyetemes szolgáltatóval kötendő villamosenergia-vásárlási szerződése tartalmazza legalább a következőket [Vet. 62. § (1)]:

- a) a szerződő felek megnevezését, természetes személy esetében anyja születési családi és utónevének, születési helyének és idejének, lakcímének, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá székhelyének, adószámának és nyilvántartási számának, jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetén székhelyének, cégjegyzékszámának vagy azzal egyenértékű azonosítójának és adószámának feltüntetésével,
- b) az egyetemes szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontját,
- c) a nyújtott szolgáltatások megnevezését, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonalát, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás – beleértve a pontatlan és késedelmes számlázás – jogkövetkezményét, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- d) a szolgáltatás szerződés létrejöttkor hatályos árát (a villamos energia értékesítési egységára),

- e) az MVM Next mint egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- f) a szerződés időtartamát, a szerződés feltételeit, valamint az igénybe vett szolgáltatásokat, illetve a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének és felmondásának feltételeit, valamint azt, hogy a felhasználó mely esetekben jogosult a szerződés ingyenes felmondására,
- g) a szerződésszegés eseteit és jogkövetkezményeit, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- h) a felhasználói, illetve lakossági fogyasztói panasz benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről és módjáról való tájékoztatást, valamint az Fgytv.-ben meghatározott fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módját és feltételeit,
- i) a külön díj ellenében végezhető szolgáltatások megnevezését és feltételeit,
- j) annak a hálózati engedélyesnek a megnevezését, székhelyét, amely hálózatához a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- k) a felhasználási hely, valamint az elszámolási pont megjelölését,
- l) a szolgáltatás teljes ellátást biztosító jellegét,
- m) az elszámolási és számlázási időszakokat, továbbá a számlázás és a számla kiegyenlítésének módját és feltételeit, és
- n) az aktuális tarifákra, a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokra, valamint azok biztosítása esetén az összekapcsolt termékekre és szolgáltatásokra és azok díjaira vonatkozó információk elérhetőségét.

A villamosenergia-vásárlási szerződés minden egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóra általánosan vonatkozó részét az annak mellékletét képező általános szerződési feltételek (ÁSZF) tartalmazza. Az MVM Next-tel villamosenergia-vásárlási szerződést kötő vagy hatályos szerződéssel már rendelkező egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókra vonatkozó általános szerződési feltételeket és a villamosenergia-vásárlási szerződés adattartalmát az M.2. melléklet tartalmazza.

A villamosenergia-vásárlási szerződés kizárólag az ÁSZF-fel együtt érvényes és értelmezendő. A felhasználó az egyetemes szolgáltatás igénybevételére irányuló felhasználói jognyilatkozata aláírásával nyilatkozik, hogy az ÁSZF tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el. Ennek biztosítása érdekében az MVM Next az F.2. függelék szerinti formanyomtatványon keresztül a felhasználó figyelmét felhívja, hogy az ÁSZF az MVM Next honlapján, illetve elektronikus vagy nyomtatott formában az ügyfélszolgálati irodákon megismerhető.

A villamosenergia-vásárlási szerződés önmagában nem jogosít az átviteli és a területileg illetékes elosztóhálózat használatára, arra hatályos hálózathasználati szerződéssel kell a felhasználónak rendelkeznie.

4.4.1 Nem lakossági felhasználók esetében a szerződésszegés esetére vonatkozó biztosíték kikötésének esetei

A nem lakossági felhasználó – a felek eltérő megállapodása hiányában – szerződésszegése esetén (ideértve, de nem kizárólagosan a nem fizetése miatt bekövetkező szerződésszegést) az MVM Next igénye szerint, annak felhívásától számított 15 napon belül biztosítékot (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg) köteles nyújtani a 4.2. pontban foglaltak szerint.

4.5 A szerződés időbeli hatálya és módosítása

4.5.1 Határozatlan időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés

A villamosenergia-vásárlási szerződés határozatlan időtartamra kerül megkötésre, ha a felhasználási hely csatlakozási pontján a rendszerhasználó rendelkezik rendelkezésre álló teljesítménnyel. Rendelkezésre álló teljesítmény hiányában a 4.5.2 fejezet szerinti határozott időtartamú szerződés köthető.

4.5.2 Határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés

Abban az esetben, ha a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó ideiglenes csatlakozási lehetőséget biztosít, akkor a villamosenergia-vásárlási szerződés megköthető határozott időtartamra. A határozott időtartamra megkötött szerződés legfeljebb 12 havi időtartamra szólhat az illetékes elosztó által biztosított ideiglenes csatlakozási időtartammal egyezően. A szerződéses időtartam lejártakor a szerződés megszűnik. Érvényesnek és hatályosnak tekinthető szerződés hiányában a felhasználási helyet a területileg illetékes elosztó kikapcsolhatja. A 12 hónapnál nem hosszabb időre kötött villamosenergia-vásárlási szerződés egy alkalommal, 12 hónapnál nem hosszabb időtartamra meghosszabbítható [Vhr. 22/D. §] a területileg illetékes elosztó által meghosszabbított ideiglenes csatlakozási időtartammal egyezően.

4.5.3 Szerződésmódosítás

A felhasználó (fizető) adataiban, címében, egyéb, a villamosenergia-vásárlási szerződésben szereplő adatában bekövetkezett változást a felhasználó (fizető) köteles 15 napon belül bejelenteni az MVM Next ügyfélszolgálatán, amely bejelentést az MVM Next szerződésmódosítási kezdeményezésnek minősít.

A villamosenergia-számlázást és elszámolást érintő adatok és ezzel együtt a villamosenergia-vásárlási szerződés módosítása az elszámolásban visszamenőleges hatályú módosítást nem eredményezhetnek.

A felhasználó a szerződés szerinti fizetés mód megváltoztatását bármely időpontban kezdeményezheti. Az új fizetési mód legkorábban a következő számlázási időszak kezdetétől léphet hatályba. Ha az új fizetési mód csoportos beszedési megbízás, akkor az a felhasználó által kért jövőbeli időponttól lép hatályba, EÜ ügyfélnek nem minősülő felhasználó esetében – a felhasználó eltérő kifejezett kérése hiányában – legkorábban a következő számlázási időszakra vonatkozóan, míg egyéb felhasználó esetében minden, a fizetési mód váltásának napján még nyitott számla esetében megtörténik a csoportos beszedési megbízás benyújtása. Szerződés szerinti fizetési módtól eltérő fizetés nem minősül szerződésszegésnek, ha a számlafizetésre vonatkozó egyéb előírások teljesülnek.

Az MVM Next a számla fizetési módjának megváltoztatását külön bejelentés nélkül is elfogadja, ha

- a) a felhasználó a pénzügyintézetnél csoportos beszedési megbízást ad vagy azt visszavonja,
- b) postai számlabefizetési megbízásos (fehér csekkes) számlákat átutalással egyenlíti ki.

Ezen esetekben a fizetési mód, mint szerződéses adat megváltoztatását az MVM Next átvezeti a nyilvántartásán a 8.9. fejezetben foglaltak szerint.

Ha a felhasználó nem az MVM Next-en keresztül intézi a területileg illetékes elosztónál a hálózathasználat szerződésében a szerződött teljesítmény módosítását, akkor köteles arról az MVM Next-et haladéktalanul értesíteni.

A felhasználó (fizető) bejelentésének hiánya vagy késedelme szerződésszegésnek minősül, az ebből eredő esetleges károkért a felhasználót (fizetőt) kártérítési felelősség terheli.

4.5.4 Szerződésmódosítás kezdeményezése az MVM Next részéről

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a villamos energia lakossági célú felhasználására nyilatkozatot tett, azonban az MVM Next tudomására jut, hogy a felhasználási helyen a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában foglaltaknak, akkor a villamosenergia-vásárlási szerződés olyan módosítását kezdeményezi indokolással ellátva, hogy a felhasználási helyet nem lakossági célúnak minősíti. Ha a felhasználó ezt nem fogadja el, az átminősítés ellen bizonyítással élhet a tájékoztatás kézhezvételét követő 30 napon belül. Ha a felhasználó megadott határidőn belül nem igazolja, hogy lakossági fogyasztónak minősül, úgy kell tekinteni, hogy a módosítással egyetért.

A nem megfelelő célú felhasználás szerződésszegésnek minősül, a szerződésszegés jogkövetkezményeit az 5.3 fejezet tartalmazza.

Az MVM Next villamosenergia-vásárlási szerződésben vagy egyéb módon rögzített adataiban (pl. cégnév, bankszámlaszám) vagy a villamosenergia-vásárlási szerződésben, vagy egyéb módon rögzített, azonosítás céljából nyilvántartott adatban (felhasználó azonosító) bekövetkező változás nem minősül szerződésmódosításnak. Az adatváltozásról az MVM Next a felhasználót tájékoztatja.

4.5.5 Egyoldalú szerződésmódosítás

Az MVM Next a Vet. 73. § alapján a villamosenergia-vásárlási szerződéseket az alábbi esetekben jogosult a MEKH előzetes hozzájárulását követően egyoldalúan módosítani:

- a) a villamosenergia-értékesítési szerződések vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek a felhasználók hátrányára történő lényeges módosítását, kivéve a Vet. 62. § (2)-ben, 141. § (7)-ben és 145. § (6)-ben, valamint a külön jogszabályban foglaltakat. E kivételek a hatósági ár változását, és az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-ár változását teszik lehetővé.
- b) jogszabályváltozás vagy a MEKH döntése indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, időtartamára vagy minőségi célértékeire, a felmondási jogra, továbbá a villamos energia értékesítésére vonatkozó szerződés esetén a szolgáltatás ellenértékére vonatkozó módosítás [Vet. 73. § (3)].

Ha az egyetemes szolgáltató a villamosenergia-értékesítési szerződést az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal a felhasználókat értesíteni, a felhasználókat megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt [Vet. 73. § (4)]. Ebben az esetben a felhasználó jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 30 napon belül a szerződés felmondására [Vet. 62. § (2) bekezdés b) pont és 73. § (4) bekezdés]).

Amennyiben a módosítás a felhasználó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a felhasználó az értesítéstől számított 45 naptári napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a villamosenergia-értékesítési szerződést [Vet. 73. § (6)].

Az értesítési határidőket nem kell az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás

bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely ár vagy díj csökken [Vet. 73. § (7)].

Az MVM Next a villamosenergia-vásárlási szerződés Üzletszabályzatban meghatározott, egyoldalúan változtatható feltételeinek módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt 30 nappal

- a) a módosítást az ügyfélszolgálati irodákban és a honlapján közzéteszi, és
- b) az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíti. [Vet. 62. § (2)].

4.6 A szerződés felmondása, megszűnése

4.6.1 Szerződésfelmondás a felhasználó részéről

A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződését 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. [Vet. 62. § (4)] Az MVM Next a felmondási időtől a felhasználó számára kedvezőbb irányba eltérhet.

4.6.2 Szerződésfelmondás az egyetemes szolgáltató részéről

A szerződést az MVM Next az alábbi esetekben mondhatja fel:

1. az 5.3 fejezetben leírt szerződésszegéses esetekben (pl. a felhasználói fizetési kötelezettség nem teljesítése miatt), ha a szerződésszegés jogkövetkezményeként a szerződés felmondása került meghatározásra, és a jogszabályban meghatározott feltételek teljesülnek

Így például, ha a vélelmezett örökösrel történő szerződéskötést követően (lásd 4.1.1.1. pont) olyan személy jelentkezik szerződéskötési igénnyel, aki igazolni tudja, hogy az érintett felhasználási hely tekintetében rendelkezik villamosenergia-vásárlási szerződés kötésére jogcímmel, az MVM Next jogosult a vélelmezett örökös szerződését felmondani, és a tulajdonossal szerződést kötni.

Az 5.3. fejezet d) és f) pontja tekintetében felmondási oknak minősül, ha az MVM Next írásbeli megkeresésére a felhasználó a megkeresésben megadott határidőn belül nem igazolja, hogy a felmondás feltételei nem állnak fenn.

Az 5.3. fejezet f) pontja tekintetében a felhasználó a villamosenergia-szerződés megkötéséhez szükséges jogcímet az alábbi okiratokkal tudja igazolni:

- a) ha a felhasználó a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat (30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy földhivatali bejegyző határozat, végrehajtási jegyzőkönyv, árverési jegyzőkönyv), továbbá, ha a felhasználó nem a felhasználási hely többségi tulajdonosa – a többségi tulajdonosi hozzájárulás, beleértve a felhasználó tulajdoni hányadát is, ez esetben a többségi tulajdonos(ok) tulajdonosi minőségét is szükséges igazolni, Házastársi vagyoni közösség esetén a másik házastárs hozzájárulása nem szükséges, figyelemmel a 4.1. pontban foglaltakra.
- b) a korábbi felhasználó elhalálozása esetén jogerős hagyatékátadó végzés vagy öröklési bizonyítvány,
A halotti anyakönyvi kivonat nem igazolja a tulajdonjogot, de azt az MVM Next a jogerős hagyatékátadó végzés kibocsátásáig elfogadja a 4.1.1.1. pontban foglaltak szerinti szerződéskötés esetén.
- c) haszonélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy a haszonélvezeti jogra vonatkozó egyéb okirat,

- d) bérleti jog esetén a bérleti szerződés, továbbá – ha a bérleti szerződés nem tér ki rá – a tulajdonosi hozzájárulás.
 - e) önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata vagy vagyongazdálkodással kötött lakásbérleti szerződés,
 - f) a korábbi felhasználó jogutód nélküli megszűnése esetén az ezt igazoló hivatalos dokumentum,
 - g) hasznélvezettel terhelt felhasználási hely esetén a hasznélvező hozzájárulása.
2. ha a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó villamosenergia-vételezését a felhasználási helyen megszüntette (pl. elköltözött, székhelye/telephelye megváltozott),
3. a védendő fogyasztók külön jogszabályban meghatározott szerződésszegése esetén.

A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval. A szerződés megszűnése után az illetékes elosztó jogosult a felhasználási helyen lévő, saját tulajdonát képező elszámolási fogyasztásmérő berendezés leszerelésére.

4.6.3 A felhasználó személyében beállt változás (felhasználóváltozás)

Ha a felhasználó személye a felhasználási helyen megváltozik (pl. elköltözik), akkor a változástól számított 15 napon belül köteles azt az MVM Next-nek az Üzletszabályzatban foglaltak szerint írásban bejelenteni [Vhr. 22/A. § (1)], valamint köteles új levelezési címét, elérhetőségét az elszámolás megküldése érdekében megadni. A felhasználó a bejelentés keretében a villamosenergia-vásárlási szerződését felmondja [Vhr. 22/A. § (1a)], azaz a bejelentés egyben a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondásának is minősül. A felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondásával egyidejűleg a hálózathasználati szerződését is köteles a VHSZ rendelkezései szerint megszüntetni. [VHSZ 13.1.] Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését az MVM Next kezeli megbízottként, a felhasználó MVM Next-hez tett bejelentése a hálózathasználati szerződés felmondásának is minősül [Vhr. 22/A. § (1f)].

Az írásbeli bejelentésben meg kell adni az alábbi adatokat [Vhr. 22/A. § (1b) és (1f)]:

- a) a felhasználási helyre vonatkozóan
 - aa) a felhasználási hely címe és egyedi azonosítója,
 - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és
 - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállása, valamint a mérőállás megállapításának dátuma,
- b) a régi (kiköltöző) felhasználó
 - ba) természetes személy esetében neve, születési neve, anyja születési családi és utóneve, születési helye és ideje, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá székhelye, adószáma és nyilvántartási száma; jogi személy vagy Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében neve, cégjegyzékszáma vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma,
 - bb) új lakóhelyének vagy székhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe,
 - bc) telefonos elérhetősége és
 - bd) MVM Next-nél nyilvántartott felhasználói azonosító száma,

- c) a régi (kiköltöző) felhasználó nyilatkozata, hogy a villamosenergia-vásárlási szerződését felmondja,
- d) ha a régi (kiköltöző) felhasználó hálózathasználati szerződését megbízottként az MVM Next kezeli, a régi (kiköltöző) felhasználó nyilatkozatát, hogy az elosztóhálózat-használati szerződését felmondja,
- e) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,
- f) az új felhasználó esetében az új felhasználó
 - fa) természetes személy esetében neve, születési neve, anyja születési családi és utóneve, születési helye és ideje, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá székhelye, adószáma és nyilvántartási száma; jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma,
 - fb) lakóhelyének vagy székhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe és
 - fc) telefonos elérhetősége,
- g) a bejelentés kelte és
- h) a felhasználó vagy a bejelentő - és új felhasználó esetében az új felhasználó - aláírása.

Ha a bejelentés a fent meghatározott, kötelező tartalmi elemeket nem tartalmazza, az a bejelentés hiánypótlásra történő visszaküldését eredményezi. Ebben az esetben a bejelentés feldolgozására rendelkezésre álló határidőt a hiánypótlás teljesítésétől kell számítani.

A bejelentés formanyomtatványon is megtehető. A formanyomtatványt az F.3. függelék tartalmazza, valamint hozzáférhető az MVM Next ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető az MVM Next honlapjáról. A formanyomtatványt az MVM Next kérés esetén a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó számára postán megküldi. [Vhr. 22/A. § (1d)]

A felhasználó elhalálozása esetén az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell az MVM Next számára bejelenteni. A bejelentésnek legalább a fenti a) pont, b) pont ba) alpontja, valamint d)-g) pontja szerinti adatokat kell tartalmaznia [Vhr. 22/A. § (1e)]. Az MVM a villamosenergia-vásárlási szerződést az örökssel vagy örökösökkel úgy köti meg, hogy a haláleset és a szerződéskötés között eltelt idő ne minősüljön villamosenergia-vásárlási szerződés nélküli vételezésnek. A fenti előírások értelemszerűen irányadóak abban az esetben is, ha a felhasználási hely használatára, a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére a felhasználó elhunyt folytán olyan személy válik jogosulttá, aki/amely nem minősül örökösnek (pl. bérlő, holtig tartó haszonélvezeti joggal rendelkező vagy egyéb jogcímen használó elhunyt esetén az örökösnek nem minősülő ingatlan tulajdonos).

A felhasználóváltozás miatti szerződésfelmondás legkorábban a bejelentés napját megelőző hónap 1. napját megelőző nappal fogadható el. Ezen időszakot megelőzően – a felhasználóváltozás tényleges időpontjától függetlenül – a régi felhasználó felel az elfogyasztott villamos energia ellenértékének és a rendszerhasználati díjaknak a megfizetéséért.

Az új, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a bejelentéshez csatolhatja az egyetemes szolgáltatás igénybevételeire irányuló felhasználói jognyilatkozatát, valamint, ha a hálózathasználati szerződés villamosenergia-kereskedő által történő

kezelését nem kéri, az arra vonatkozó nyilatkozatát [Vet. 63. § (1), Vhr. 22/A. § (1c), ESZSZ 2.3.]. A felhasználói jognyilatkozatra vonatkozó további szabályokat a 3. pont tartalmazza.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését megbízottként az MVM Next kezeli, az MVM Next köteles a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül a hálózati engedélyest a változásról értesíteni, – amennyiben a felhasználó kérte a felhasználási hely ellenőrzését – a mérőhely-ellenőrzést megrendelni, továbbá a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének napjára a hálózathasználati szerződés hálózati engedélyesnél történő felmondásáról intézkedni [Vhr. 22/A. § (2) b)].

A felhasználási helyen a felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó bejelentés esetében az illetékes hálózati engedélyes – a felhasználó ez irányú kérése esetén és az üzletszabályzatában meghatározott egyéb esetben – elvégzi a csatlakozó- és mérőberendezés állapotának helyszíni ellenőrzését, és az ellenőrzés eredményének – ideértve a mérőállást is – jegyzőkönyvben történő rögzítését. Ennek elvégzése érdekében a hálózati engedélyes a bejelentés kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül az igénybejelentővel időpontot egyeztet. Az egyeztetett időpont nem lehet későbbi, mint a bejelentést követő 5. munkanap, kivéve, ha azt az igénybejelentő későbbi időpontra kéri. [VHSZ 13.2.]. Az elosztó által esetlegesen küldött, helyszíni ellenőrzésről szóló értesítés mintáját az F.3. függelék tartalmazza [Vhr. 21. számú melléklet II.5. c)]. Az értesítés tartalma és kiküldése az elosztó felelősségi körébe tartozik.

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik és a fentiek szerinti bejelentést a felhasználó elmulasztja, vagy a hálózati engedélyes helyszíni ellenőrzését megakadályozza és a felhasználó a felhasználási helyen a villamos energia felhasználásával felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a felhasználó felel az MVM Next-tel szemben a villamosenergia-vásárlási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért, valamint a szerződésszegő vételezés jogkövetkezményeiért, amíg a hálózati engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését a felhasználó bevonásával nem végezte el. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli [Vhr. 22/A. § (3)].

Ha az MVM Next a fenti bejelentési kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti az elosztó felé, akkor a hálózati engedélyes értesítése és a felhasználói kérésre történő mérőhely-ellenőrzés megrendelése elmulasztásának jogkövetkezményeiért az MVM Next felel [Vhr. 22/A. § (3)].

Az MVM Next a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a felhasználóval teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is [Vhr. 22/B. § (1)].

Ha a felhasználó külön hálózathasználati szerződéssel nem rendelkezik vagy azt megbízottként az MVM Next kezeli, az elszámolást a felek a hálózathasználati jogviszony tekintetében is elvégzik. Az elszámolás eredményeként esetlegesen megállapított visszafizetendő összeget az MVM Next az elszámolást követő 8 napon belül visszafizeti a felhasználónak [Vhr. 22/B. § (2)].

Amennyiben az elköltöző felhasználó a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény (régi Vet.) alapján kötött közüzemi szerződéssel rendelkezik, vagy Ptk. alapján ráutaló magatartással vételez, úgy annak felmondásával a felhasználási helyre vonatkozó jogviszonya – a hálózathasználatot illetően is – a felmondás napjára teljes egészében megszűnik.

Az MVM Next-hez mint egyetemes szolgáltatóhoz történő felhasználói jognyilatkozat benyújtása esetén a szerződés hatályba lépésének kezdete felhasználó változás

esetén a felhasználási hely átadás-átvételének napja, de nem korábban, mint a bejelentést megelőző hónap első napja.

A végszámlázás alapjául szolgáló mérőállás tekintetében a két fél (elköltöző és új felhasználó) közös leolvasásával megállapított mérőállás, annak hiányában az elosztó által megadott mérőállás az irányadó. Az MVM Next a két fél (elköltöző és új felhasználó) közös leolvasásával megállapított mérőállást az elosztó által megadott mérőállás alapján jogosult módosítani. Ha a bejelentést az új felhasználó teszi meg, és nem tud olyan mérőállást megadni, amelyet a régi felhasználó az aláírásával elfogadott, valamint nem kezdeményezi a helyszíni ellenőrzést, a mérőállásnak a MVM Next számlázási rendszere alapján utolsó – a felhasználóváltozás időpontjához képest 30 napnál nem régebben kiállított – kiegyenlített számlának megfelelő mérőállást kell tekinteni [Vhr. 22/A. § (5)]. Egyéb esetekben, ha a felhasználási hely birtokbaadásakor az egyeztetett mérőállás rögzítése nem történik meg, az MVM Next a fogyasztásmérő berendezést az új felhasználó nevére – az új felhasználó beleegyezése esetén – a számlázási rendszere alapján utolsó kiegyenlített számlának megfelelő mérőállással írja át.

Az MVM Next és az új felhasználó akként is megállapodhat, hogy a felhasználó MVM Next-tel fennálló villamosenergia-vásárlási szerződését – annak megszüntetése és új szerződés hatályba léptetése helyett – az új felhasználási helyre tekintettel megfelelően módosítják.

4.6.4 A szerződés megszűnésének egyéb esetei

- a) A szerződést a felhasználó és az MVM Next közös megegyezéssel megszüntethetik.
- b) A hálózati csatlakozási vagy a hálózathasználati szerződés hiánya vagy megszűnése a villamosenergia-vásárlási szerződés azonnali megszűnését eredményezi.
- c) A felhasználó elhalálozása napján a felhasználó és az MVM Next közötti villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnik. Az elhunyt felhasználó helyébe a törvény erejénél fogva az örökösei lépnek, így bármely, az örökhagyó haláláig felmerülő, az örökhagyót terhelő kötelezettséget hagyatéki tartozás címén, a hagyaték mértékéig ők kötelesek teljesíteni.

A felhasználó elhalálozása esetén az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell az MVM Next számára a 4.6.3. pontban foglaltak szerint bejelenteni [Vhr. 22/A. § (1e)]. A bejelentést nem csak örökös teheti meg, hanem minden olyan személy, aki az elhalálozás tényét halotti anyakönyvi kivonattal vagy jogerős hagyatékátadó végzéssel tudja igazolni. A halotti anyakönyvi kivonat bemutatásától az MVM Next eltekint, ha a felhasználó elhalálozása egyéb úton (pl. adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján) hivatalosan tudomására jutott.

Ha a felhasználó örököse(i) a felhasználási hely használatára jogosultak, és a villamosenergia-szolgáltatásra a továbbiakban igényt tartanak, a bejelentéssel egyidejűleg köteles(ek) közölni az MVM Next-tel a villamosenergia-vásárlási szerződés "felhasználói jogutódjának" személyét, elérhetőségét, valamint az új villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöttéhez szükséges intézkedéseket megtenni a 4.6.3. pontban foglaltak szerint.

Ha az elhalálozás bejelentésének megtörténtét követő 15 napon belül az adott felhasználási helyre senki nem tesz villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére irányuló felhasználói jognyilatkozatot, az MVM Next kezdeményezheti a felhasználási hely kijelentését az elosztónál.

Ha az MVM Next tudomására jut a felhasználó elhalálozásának ténye, tájékoztatást küld a felhasználási hely használatjának (haláleseti kapcsolattartónak) azzal, hogy

amennyiben a kézhezvételtől számított 15 napon belül nem érkezik hozzá szerződéskötési igény, szerződéses partner hiányában az MVM Next kezdeményezheti a felhasználási hely kijelentését az elosztónál.

Mindaddig, amíg az MVM Next tudomást nem szerez a felhasználó örökösének, a felhasználási hely használatára jogosultnak a személyéről, jogosult a fogyasztás ellenértékét a nála nyilvántartott felhasználónak kiszámlázni, és a nála nyilvántartott címre kézbesíteni.

- d) A felhasználó jogutód nélküli megszűnésével a felhasználó és az MVM Next közötti villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnik.
- e) Kereskedőváltásra vonatkozóan megkötött villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnik, ha a felhasználó a kereskedőváltáshoz nem teljesítette az előző kereskedőjével fennálló szerződés feltételeit, és így a kereskedőváltás meghiúsul.

4.6.5 Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

Az MVM Next a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a felhasználóval teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is [Vhr. 22/B. § (1)].

Ha a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnt, akkor a már teljesített villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással felmerült költségeket (pl. számlamásolat, vagy kikapcsolás díja) a felhasználó vagy a fizető az eredeti fizetési határidőre köteles kiegyenlíteni.

4.6.6 A szerződés megszűnésekor kereskedői kijelentkezés

A szerződés megszűnésekor az MVM Next az illetékes elosztónál a kereskedői kijelentkezést megteszi az adott mérési (elszámolási) pontról.

4.7 Egyetemes szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele

Ha az MVM Next megállapítja, hogy a felhasználó egyetemes szolgáltatásra nem jogosult, az MVM Next az MVM Next és a felhasználó közötti jogviszony fennállása alatt jogosulatlanul vételezett villamos energiát az adott hónapra vonatkozó átlagos HUPX másnapi órás piaci áron, de legalább a Vet. 145. § (3b) bekezdése alapján megállapított egységáron számolja el a felhasználóval.

A felhasználó és az MVM Next között fennálló hatályos szerződés – a felek elszámolási kötelezettségének fennmaradása mellett – a jogosultság hiánya miatt azon a napon szűnik meg, amikor a jogosultság hiányát az MVM Next megállapítja. Az MVM Next a felhasználót a szerződés megszűnésének tényéről a megszűnést követő 15 napon belül tájékoztatja.

Az MVM Next az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság hiányának megállapítását megelőzően – kivéve, ha a felhasználó a jogosultság hiányáról már nyilatkozott – a felhasználót legalább 8 napos határidő biztosításával nyilatkozattételre hívja fel a jogosultság fennállására vonatkozóan. Az MVM Next nyilatkozattételi felhívásra – amelyben a nyilatkozattétel elmulasztásának jogkövetkezményeire a felhasználó figyelmét felhívja – bármikor jogosult.

A nyilatkozat az MVM Next által e célra biztosított elektronikus felületen keresztül, a felhasználó e-mail-címének megjelölésével tehető meg, a más módon megtett nyilatkozat érvénytelen.

Ha a felhasználó a nyilatkozatot határidőben nem teljesíti, a felhasználó egyetemes szolgáltatásra való jogosultsága a 8 napos határidő biztosításával nyilatkozattételre adott határidő lejártát megelőző egy évre visszamenőleg, a felhasználó MVM Next-tel fennálló szerződése – a felek elszámolási kötelezettségének fennmaradása mellett – pedig a 8 napos határidő biztosításával nyilatkozattételre adott határidő lejártát követő napon megszűnik, és az MVM Next az első bekezdés szerinti jogkövetkezményt alkalmazza.

Az MVM Next az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság fennállását alátámasztó bizonyítékot legalább 15 napos határidő biztosításával – az adatszolgáltatás elmulasztásának jogkövetkezményeire való figyelem felhívással együtt – a szerződés érvényessége alatt bármikor bekérheti és ellenőrizheti.

Ha az MVM Next a benyújtott bizonyíték alapján azt állapítja meg, hogy a nyilatkozatban foglaltaktól eltérően a felhasználó nem jogosult egyetemes szolgáltatásra, akkor az első bekezdésben foglaltaktól eltérően a jogviszony fennállása alatt jogosulatlanul felhasznált villamos energiát az adott hónapra vonatkozó átlagos HUPX másnapi órás piaci ár, de legalább a Vet. 145. § (3b) bekezdése alapján megállapított egységár 120%-án számolja el a felhasználóval.

Ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság fennállását alátámasztó bizonyíték adatszolgáltatási kötelezettségét határidőben nem teljesíti, a felhasználó egyetemes szolgáltatásra való jogosultsága a bizonyíték adásra biztosított határidő lejártát megelőző egy évre visszamenőleg, a felhasználó egyetemes szolgáltatóval fennálló szerződése pedig – a felek elszámolási kötelezettségének fennmaradása mellett – a határidő lejártát követő napon megszűnik, és az egyetemes szolgáltató az előző bekezdés szerinti jogkövetkezményt alkalmazza. Ha a bizonyíték a megjelölt határidőt követő 15 napon belül az egyetemes szolgáltatóhoz beérkezik, úgy kell tekinteni, mintha azt a felhasználó határidőben rendelkezésre bocsátotta volna.

Jelen fejezetben az euróban megadott árak forintra történő átszámításakor az MNB által megállapított, tárgyhónap utolsó munkanapján érvényes deviza középárfolyamot kell alkalmazni. [ESZSZ 7.]

4.8 A hálózathasználati szerződések megbízottkénti kezelése

A hálózathasználati és a villamosenergia-vásárlási szerződések összevont kezelésének részletszabályait a jelen fejezet, valamint az M.2. melléklet szerinti szerződésminta rögzíti.

Az Üzletszabályzat hatálya alatt az MVM Next térítésmentesen látja el a megbízotti tevékenységét.

Az MVM Next a felhasználó eltérő igénye hiányában a felhasználó hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződését megbízottként, összevontan kezeli [Vet. 63. § (1)]. A megbízottkénti, összevont kezelés alapján a MVM Next a hálózathasználati szerződés megkötése során a felhasználó helyett és nevében, valamint képviselőként teljeskörűen jogosult eljárni. Előre fizetős mérővel történő mérés csak megbízásos jogviszony esetén alkalmazható az előre fizetős mérők speciális kezelése miatt. (A feltöltés nem bontható szét kereskedői és elosztói tételekre.)

A felhasználó a megbízását az MVM Next-hez eljuttatott írásbeli nyilatkozatával vonhatja vissza azzal, hogy a megbízás az írásbeli nyilatkozat átvételét követő hónap utolsó napjának 24:00 órájáig, a hónap első napjáig átvett nyilatkozatok esetén a megbízás még a hónap utolsó napjának 24:00 órájáig szűnik meg.

A megbízás kiterjed:

- a hálózathasználati szerződés elosztó üzletszabályzatában rögzített általános szerződési feltételekkel történő megkötésére, megszüntetésére
- a felhasználó hálózathasználati szerződését érintő adatváltozásának elosztó felé történő közlésére,
- a bekapcsolás felhasználó igénye szerinti megrendelésére, és
- a hálózathasználati szerződés alapján fizetendő rendszerhasználati díjak megbízó nevében az elosztó javára történő megfizetésére, valamint az így megfizetett összeg megbízó részére közvetített szolgáltatásként történő kiszámlázására.

A megbízás nem terjed ki felhasználó elosztóval szemben felmerülő panaszainak intézésre, valamint a 2.2.4. pont szerinti hibabejelentésre.

Az MVM Next eljárása eredményeként a hálózathasználati szerződés alanyává a felhasználó válik, tehát az abban foglaltak a felhasználót közvetlenül teszik jogosítottá és kötelezetté, valamint a villamosenergia-elosztáshoz kapcsolódó, jogszabályban meghatározott tevékenységeket közvetlenül az illetékes elosztó biztosítja a felhasználó részére. A hálózathasználati szerződés tartalmáért az MVM Next-et mint megbízottat felelősség nem terheli.

A felhasználó köteles a megbízás teljesítéséhez szükséges, felek által meghatározott adatokat (pl. mérőipont-azonosító, mérőberendezéshez kapcsolódó gyári számok, fogyasztói azonosító), okiratot (így különösen a korábbi közüzemi vagy hálózathasználati szerződését, igazolást a csatlakozási pontról) az MVM Next rendelkezésére bocsátani. Az MVM Next megbízottként történő eljárása során nem felel a felhasználó által a részére átadott adatok pontatlanságából vagy elégtelenségéből származó következményekért, továbbá a felhasználó magatartásából vagy mulasztásából eredő következményekért.

A felhasználó a megbízási jogviszony időtartama alatt jogosult önállóan, az MVM Next nélkül intézni az ügyeit az illetékes elosztónál, azonban a hálózathasználati szerződés módosításáról az MVM Next-et tájékoztatni köteles.

4.9 Rendelkezés az írásba foglalt villamosenergia-vásárlási szerződéssel nem rendelkező felhasználási helyekre vonatkozóan

Azon egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók, akik írásba foglalt villamosenergia-vásárlási szerződéssel nem, írásba foglalt vagy ráutaló magatartással kötött közüzemi szerződéssel rendelkeztek, ezen szerződések esetében a közüzemi szolgáltató helyébe az MVM Next, mint egyetemes szolgáltató lépett, amennyiben a felhasználási hely a 2017. június 1-jétől hatályos Üzletszabályzat hatálybalépését megelőzően hatályos működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területén található és a felhasználó a Vet. alapján egyetemes szolgáltatásra jogosult.

Amennyiben a Vet. hatálybalépését követően érvényben lévő közüzemi szerződések egyes rendelkezései a Vet. rendelkezéseivel ellentétesek, úgy a közüzemi szerződés ezzel érintett rendelkezései helyett a Vet., Vhr. és kapcsolódó jogszabályai, a villamosenergia-ellátási szabályzatok és az Üzletszabályzat rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

Ha a felhasználó 2017. október 31-én a Magyar Telekom Nyrt. villamosenergia-kereskedői engedélye szerinti szabadpiaci villamosenergia-vásárlási szerződéssel vásárolta a villamos energiát, majd a Magyar Telekom Nyrt. szerződésfelmondása alapján a felhasználó felhasználási helye egyszerűsített kereskedőváltással az MVM Next mérlegkörébe került át 2017. november 1-jétől, akkor ezen felhasználási helyek tekintetében a felhasználó és az MVM Next közötti villamosenergia-vásárlási és értékesítési jogviszonyt létrejöttek kell tekinteni ezen fordulónaptól az M.2. mellékletben foglalt mintaszerződések szerinti tartalommal. Ezen felhasználók felé az MVM Next az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-értékesítésre, -vásárlásra villamosenergia-vásárlási szerződéstervezetet küld, melyet a felhasználónak aláírtan vissza kell küldenie. A szerződés megkötésének hiánya esetén a felhasználó villamosenergia-vásárlására 2017. november 1-jétől az MVM Next egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatának rendelkezéseit kell alkalmazni a kereskedőváltáskor átvett felhasználói és felhasználási hely adatok szerint.

4.10 Értesítések rendje

Az MVM Next a felhasználó részére továbbítandó okiratokat, tájékoztatásokat, szerződéstervezeteket, értesítéseket stb. általában postai úton vagy egyéb igazolható módon a

felhasználó által megadott állandó lakóhely, tartózkodási hely vagy székhely címére; értesítési, levelezési cím megadása esetén az értesítési, illetve levelezési címre küldi.

Ha a felhasználó villamosenergia-felhasználásának ellenértékét és egyéb díjait fizető egyenlíti ki, az MVM Next az ezen díjakra vonatkozó számlákat és a teljesítéssel kapcsolatos, fizetőnek megküldendő egyéb iratokat a fizető állandó lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhely címére; értesítési, levelezési cím megadása esetén az értesítési, illetve levelezési címre küldi.

A fenti adatok hiányában az MVM Next az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

Az MVM Next minden esetben jogosult az iratokat a felhasználó (fizető) székhelyére küldeni [2006. évi V. törvény 7. § (1)].

Az MVM Next által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla), a postára adást követő ötödik munkanapon – ellenkező bizonyításig – kézbesítettnek kell tekinteni.

Az MVM Next – ha jogszabály előírása alapján kötelező vagy azt tartalma miatt indokoltnak tartja – a felhasználó (fizető) részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben vagy a felhasználó (fizető) általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon (pl. DÁP tv.-nek megfelelő kézbesítés) küldi meg.

Ha a tértivevényes küldemény az MVM Next-hez

- a) „nem kereste”, „elköltözött”, „meghalt/megszűnt”, „kézbesítés akadályozott”, „cím nem azonosítható”, „címezett ismeretlen” vagy a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben megállapítottak szerinti további kézbesíthetlenségi ok visszajelzésével érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés megkísérlésének, ennek hiányában a postai feladás napját követő 10. munkanapon, „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, a küldeményt a postai kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni. Ha a kikapcsolási értesítő kézbesítése a fenti esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

Ha a felhasználó (fizető) értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési címet (e-mail-címet) is megadott, akkor az MVM Next a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, kivéve, ha a címezett elektronikus levél-kezelő rendszere a kézbesítést sikertelenként jelzi a küldő részére.

Ha a felhasználónak/fizetőnek nincs magyarországi elérhetősége (állandó lakóhelye/tartózkodási helye/értesítési címe/székhelye/levelezési címe), abban az esetben köteles elektronikus és magyarországi telefonos elérhetőség megadására és fenntartására, továbbá e-számla regisztrációra. Ebben az esetben az elektronikus úton nem megküldhető iratok kézbesítési címe a felhasználási hely címe.

Az MVM Next jogosult a postai úton megküldendő küldeményeket a postai kézbesítés helyett saját kézbesítés útján továbbítani a felhasználónak (fizetőnek). Ebben az esetben tértivevény alatt a küldemény átvételéről szóló írásbeli átvételi igazolást kell érteni.

Az MVM Next jogosult a szerződéses jogviszonnyal összefüggő iratokat – így különösen a szerződés módosítására, teljesítésére vagy megszüntetésére vonatkozó dokumentumokat – szkennelt vagy nyomtatott, cégszerű aláírással ellátva megküldeni a felhasználónak, amely az MVM Next által cégszerűen aláírt iratnak minősül. Az ilyen módon aláírt, a felhasználó által nem kifogásolt – illetve szükség esetén általa is aláírt – irat írásba foglalt, érvényes iratnak minősül. Amennyiben a felhasználó ezt kifejezetten kéri, és jogszabály az adott irat tekintetében írásbeliség követelményét támasztja, az MVM Next eredeti, cégszerű aláírással ellátott példányt küld meg.

Az MVM Next a felhasználóktól kizárólag az F.1 függelékben meghatározott levelezési címen fogad postai küldeményeket, más címeken pl. telephelyeken, ügyfélszolgálati irodákban nem fogadja azokat.

4.11 A villamosenergia-vásárlási szerződésből eredő igények elévülése

A villamosenergia-kereskedő és felhasználó közötti villamosenergia-vásárlási szerződésből eredő polgári jogi igények 2023. szeptember 1-jét követően öt [Ptk. 6:22. § (1)], 2023. augusztus 31. és 2018. december 19. között három, 2011. október 1. és 2018. december 18. között két év alatt évülnek el. Az elévülés a követelés esedékességének napján kezdődik [Ptk. 6:22. § (2)].

Az elévülést megszakítja

- a) tartozásnak a kötelezett részéről történő elismerése,
- b) a kötelelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség,
- c) a követelés kötelezettel szembeni bírósági eljárásban (fizetési meghagyásos eljárásban) történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott,
- d) a követelés csődeljárásban történő bejelentése,
- e) az MVM Next vagy a megbízásából eljáró külső behajtó szolgáltató, illetve a felhasználó tartozás megfizetésére vonatkozó írásbeli felszólítása, ha annak kézbesítése átvétel igazolására alkalmas módon történik.

4.12 A kereskedőváltás szabályai

Ha a felhasználó villamos energiát a továbbiakban más villamosenergia-kereskedőtől – beleértve a területileg illetékes más egyetemes szolgáltatót is – kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni (a továbbiakban: kereskedőváltás), köteles a villamosenergia-vásárlási szerződését írásban az MVM Next felé – a 4.6.1. pontban leírtak szerint Vet.-ben, valamint Vhr.-ben foglalt feltételekkel összhangban – felmondani. A felmondás kezdeményezésének időpontja nem lehet korábbi, mint a kívánt kereskedőváltási időpontot megelőző hatvanadik nap. A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti [Vet. 47/B. § (5)].

Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását az érintett villamosenergia-kereskedők és a hálózati engedélyes térítésmentesen végzi, a kereskedőváltással összefüggésben díjat nem számíthatnak fel. A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a villamosenergia-kereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződést köt [Vet. 47/B. § (1)].

Az MVM Next köteles a felhasználó és – amennyiben a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedő jár el – az új villamosenergia-kereskedő részére a felmondás kézhezvételtől számított 5 napon belül írásban értesítést küldeni

- a) a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, vagy
- b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről, így különösen a lejárt tartozásról, és azok teljesítésének módjáról. [Vet. 47/B. § (6), Vhr. 26. § (1)].

Az 5 napos határidőbe az MVM Next-hez történő beérkezés napja nem számít bele.

A felhasználó, amennyiben önállóan jár el, köteles az a) pont szerinti értesítést az MVM Next által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt az új villamosenergia-kereskedőnek a kézhezvételt követően 3 munkanapon belül eljuttatni, hogy az új villamosenergia-kereskedő a meghatározott bejelentési kötelezettségeinek eleget tudjon tenni [Vet. 47/B. § (7)].

A b) pont szerinti esetben az MVM Next a feltételek teljesítése érdekében határidőt biztosít. A felhasználó felmondása a megjelölt szerződési feltételek teljesítésének időpontjában minősül

közöltnek [Vet. 47/B. § (8)]. A megadott határidőig nem teljesített feltételek utólagos teljesítése esetén új kereskedőváltási folyamatot kell indítani.

A felmondás hatályosulásának elmaradásáról és az új felmondás közlésének szükségességéről az MVM Next a villamosenergia-vásárlási szerződés tervezett megszűnését megelőzően tájékoztatást küld a felhasználónak vagy a képviseletében eljáró új kereskedőnek.

Az MVM Next az a) pont szerinti visszaigazolással egyidejűleg köteles a hálózati engedélyesnél bejelenteni a Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltás tényét, és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját. Az új villamosenergia-kereskedő az a) pont szerinti visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően a hálózati engedélyes részére bejelenti az új villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépésének időpontját [Vet. 47/B. § (9)]. Az érintett villamosenergia-kereskedők a Vhr.-ben meghatározottak szerint egyeztetnek a hálózati engedéllyessel a felhasználó által kezdeményezett kereskedőváltás feltételeiről úgy, hogy a kereskedőváltás a bejelentéstől számított legkésőbb 21 napon belül megtörténjen [Vet. 47/B. § (10)].

A felhasználó és az MVM Next a Vet.-ben, a Vhr.-ben, valamint a kereskedő üzletszabályzatában rögzített feltételek betartásával a felmondás feltételeiben megállapodhat, amennyiben az nem érinti a hálózati engedélyes Vhr.-ben meghatározott kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit [Vet. 47/C. § (2)].

Ha a felhasználó a felmondáshoz szükséges szerződési feltételeket teljesítette a tájékoztatásban szereplő határidőig, az MVM Next a teljesítésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul írásban visszaigazolást küld az a) pont szerint a felhasználónak, és ezzel egyidejűleg teljesíti az elosztó felé a bejelentési kötelezettségét [Vhr. 26. § (2)].

Távlehívásra alkalmas fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező végfelhasználó esetében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjában a hálózati engedélyes köteles gondoskodni a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról. Az MVM Next, az új villamosenergia-kereskedő és – a távlehívásra alkalmas fogyasztásmérővel rendelkező felhasználó kivételével – a felhasználó megegyezhetnek a záró mérőállásról. Megegyezés esetében az MVM Next a hálózati engedélyest a megegyezés tényéről és a záró mérőállásról a kereskedőváltás hálózati engedélyesnél történő bejelentésével egyidejűleg értesíti. Ennek hiányában a hálózati engedélyes kereskedőváltással kapcsolatos feladatai körében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról [Vhr. 26. § (4)]. A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül az MVM Next végszámlát bocsát ki. [Vet. 47/C. § (1)]. Az elosztó késedelmes adatszolgáltatásából eredő károkért az MVM Next nem tartozik felelősséggel. Az MVM Next által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak az új villamosenergia-kereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásával azonosnak kell lennie [Vhr. 26. § (5)].

Ha a felhasználó kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit teljesítette, de valamely érintett villamosenergia-kereskedő vagy a hálózati engedélyes nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit a Vet. 47/B. § (10) bekezdés szerinti határidő betartásával, a felhasználó korábbi villamosenergia-vásárlási szerződése

- a. ha az új szerződés hatálybalépésének időpontja és a tényleges szolgáltatásnyújtás kezdete azonos, az új villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépésének időpontjában, vagy
- b. ha az új szerződés hatálybalépésének időpontja és a tényleges szolgáltatásnyújtás kezdete nem azonos, a tényleges szolgáltatásnyújtás kezdetének időpontjában

megszűnik [Vhr. 26. § (7)].

A kereskedőváltással érintett villamosenergia-kereskedők és a felhasználó kötelesek egymással és a hálózati engedéllyessel együttműködni. [Vet. 47/C. § (1)]

A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő villamosenergia-kereskedő vagy hálózati engedélyes a kereskedőváltás késedelme miatt köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni [Vhr. 26. § (8)].

4.13 Személyes adatok védelme

Az MVM Next egyetemes szolgáltatás biztosításával összefüggésben az általa kezelt személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékokat az e pontban foglaltak szerinti alábbi dokumentumokban határozza meg, figyelemmel 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 szóló, 2016. április 27-i 2016/679/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben (Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Infotv.) foglaltakra.

Az MVM Next az egyetemes szolgáltatás biztosításával, az ezzel kapcsolatos adatvédelemre vonatkozó biztosítékokkal (a szerződő fél kezelt adatainak köre, azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók, eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén stb.), az ügyintézés során történő hangfelvétellel, valamint a szerződéses kapcsolattartók személyes adatainak kezelésével összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) ajánlásának megfelelő részletes tájékoztatási kötelezettségének

- a. „A villamosenergia egyetemes szolgáltatásra jogosult villamosenergia felhasználókkal megkötött villamosenergia egyetemes szolgáltatási szerződésekkel összefüggésben az MVM Next által a villamosenergia felhasználóiról (fogyasztóiról) és egyéb ügyfeleiről (fizetők, kapcsolattartók stb.) kezelt személyes adatokról” szóló általános Adatkezelési Tájékoztatóban,
- b. a „Telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés kapcsán az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kezelt személyes adatokról” szóló Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint
- c. „Az MVM Vállalkozáscsoport 1. sz. melléklet szerinti tagvállalat által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek, továbbá a tagvállalatok egyéb partnerei részéről kapcsolattartóként eljáró természetes személyek személyes adatainak kezeléséről” szóló Adatkezelési Tájékoztatóban tesz eleget.

A felhasználó a c. pont szerinti tájékoztató elérhetőségéről köteles a villamosenergia-vásárlási szerződésben feltüntetett természetes személy kapcsolattartóját/kapcsolattartóit tájékoztatni, és meggyőződni arról, hogy ezen érintett természetes személy(ek) az adott dokumentumokat elolvasta/elolvasták.

Az MVM Next egyetemes szolgáltatás biztosításával kapcsolatos adatkezelésének részletes szabályairól, eljárásrendjéről a fentiekén túl az MVM Next mint egyetemes villamosenergia-szolgáltatói engedélyes Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata rendelkezik.

A fenti dokumentumok, valamint az MVM Next további adatkezelési információi elérhetőek a www.mvmnext.hu/adatvedelem oldalon és az MVM Next ügyfélszolgálati irodáiban.

4.14 Üzleti titok védelme

Az MVM Next nem természetes személy és nem lakossági fogyasztóként ellátott természetes személy felhasználóinak a fogyasztói státuszát (villamosenergia-vásárlási szerződés

fennállásának ténye, villamosenergia-vásárlási szerződés jogszabályokban vagy egyéb nyilvános módon nem hozzáférhető tartalmi elemei) üzleti titokként kezeli.

A másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül üzleti titkot egyik fél sem adhat ki harmadik személy(ek) részére, nem tehet hozzáférhetővé. E rendelkezés nem vonatkozik az MVM Next részére szerződés alapján jogi, pénzügyi-számviteli, biztosítási, illetve pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatást nyújtó harmadik fél részére adandó valamennyi információra. Jelen korlátozás – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – nem vonatkozik továbbá olyan harmadik feleknek átadásra kerülő információkra, amely az MVM Next kapcsolt vállalkozásának vagy tulajdonosi joggyakorlásának minősül.

A titoktartási kötelezettség az alábbi információkra nem terjed ki:

- a) amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben az információt kapó fél hibáján kívül válnak nyilvánossá,
- b) amelyek bizonyíthatóan már azt megelőzően is ismertek voltak az információt kapó fél számára, hogy azokat a másik fél közölte vele,
- c) amelyek olyan harmadik fél által jutottak az információt kapó fél tudomására, akit/amelyet nem köt titoktartási megállapodás azon féllel szemben, akire/amelyre az információ vonatkozik,
- d) amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály teszi kötelezővé, vagy amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását hatályos jogszabály alapján az arra jogosult szerv (bíróság, hatóság) elrendeli, a jogszabályban, szabályzatban, döntésben előírt mérték és kör tekintetében.

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

5. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

5.1 Szerződésszegés az MVM Next mint egyetemes szolgáltatói engedélyes részéről

Az MVM Next részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- a) a villamos energiát nem a villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott, illetve nem a tőle elvárható módon értékesíti, vagy a villamosenergia-vásárlási szerződéséhez kapcsolódóan a szükséges villamosenergia-mennyiséget nem szerzi be, és annak továbbításával kapcsolatban az elosztóval nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint
jogkövetkezménye: kötbér, kártérítés
- b) az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatának megfelelően nyújtja
jogkövetkezménye: kötbér
- c) a villamosenergia-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, lejárt tartozással kapcsolatban felmerült költségek megfizetésének tudomására jutását követően 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását
jogkövetkezménye: kötbér
- d) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti, így különösen:
 - a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges

adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy

- a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit önhibájából megsérti (például normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, Üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik)

jogkövetkezménye: kötbér

- e) a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el

jogkövetkezménye: kötbér

- f) a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvénynek az egyetemes villamosenergia-szolgáltatóra vonatkozó rendelkezéseit nem tartja be lakossági fogyasztó esetén, és annak tényét a fogyasztóvédelmi hatóság jogerős határozattal megállapította

jogkövetkezménye: kötbér

- g) a fentiekén kívül a villamosenergia-vásárlási szerződésben, az általános szerződési feltételekben, illetve az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyéb módon megsérti,

jogkövetkezménye: kártérítés.

A szerződésszegés jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

5.2 Az MVM Next mint egyetemes szolgáltatói engedélyes szerződésszegése esetén fizetendő kötbér:

A kötbér összege az 5.1. a) és e) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén:

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

A kötbér mértéke az 5.1. b.) pontban meghatározott esetekben a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozat (M.4. melléklet) szerint állapítandó meg.

A kötbér mértéke az 5.1. c) pontban meghatározott esetekben a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozat (M.4. melléklet) és a Vhr. 22/C. §-ában foglaltak szerint állapítandó meg.

A kötbér összege az 5.1. d) pontban meghatározott szerződésszegések esetén:

- lakossági fogyasztóknál napi 100,- Ft,
- nem lakossági felhasználóknál napi 250,- Ft,

de legfeljebb 365 napi tétel.

A kötbér mértékét az 5.1. f) pontban meghatározott esetben a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvény tartalmazza.

Az MVM Next kötbérfizetési kötelezettsége a Vet., a Ptk., a Vhr. és a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozat (M.4. melléklet), szabályai szerint áll fenn. A garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozatban (M.4. melléklet) meghatározott szerződésszegések esetén a kötbérfizetési kötelezettség teljesítése automatikus, egyéb szerződésszegések esetén azt az MVM Next felhasználói igénybejelentés alapján teljesíti. Az MVM Next szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja. [Vhr. 21/A. § (8)]

5.3 Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- a) az MVM Next-tel szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy nem a villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott határidőben tesz eleget

jogkövetkezménye:

- késedelmi kamat,
- tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről szóló értesítés esetén vagy az M.3. melléklet szerinti díj (Különdíj-rendelet szóhasználatával fizetési felszólítás díja, kikapcsolási értesítő díja, együtt: felszólítási díj) vagy kötbér,

A felszólítási díj elszámolására – az általános forgalmi adóról szóló törvény határozott időre szóló elszámolásra vonatkozó előírására tekintettel – időszakosan kerül sor. A tételek kiszámlázása az értesítő(k) felhasználónak, fizetőnek való kiküldését követően első alkalommal kiállított, az egyetemes szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számlában történik meg.

A kötbér alkalmazása esetén annak mértéke, ha az értesítő

- i. nem könyvelt küldeményként került megküldésre, 281 Ft/küldemény, de nem kevesebb, mint a felhasználó szerződésszegése esetén a nem könyvelt küldeményként küldött fizetési felszólításért a Különdíj-rendelet alapján fizetendő külön díj bruttó értéke
- ii. könyvelt vagy tértivevényes küldeményként került megküldésre, 983 Ft/küldemény, de nem kevesebb, mint a felhasználó szerződésszegése esetén a tértivevényes küldeményként küldött kikapcsolási értesítőért a Különdíj-rendelet alapján fizetendő külön díj bruttó értéke,
- iii. elektronikus úton került megküldésre, 60 Ft/küldemény,

Nem érvényesíthető a kötbér, ha az MVM Next a felhasználó szerződésszegése miatt kiküldött értesítő kapcsán külön díjat számláz (M.3. melléklet II.).

A kötbérfizetés alóli mentesülést az 5.5. pont részletezi.

- a Vet. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás, és/vagy
- a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondása, vagy
- szociálisan rászoruló fogyasztóként nyilvántartásba nem vett felhasználó esetében a visszakapcsolás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése, vagy nem lakossági felhasználó esetén biztosíték kérése.
- a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalány felszámítása az Üzletszabályzatban foglaltak szerint
- folyamatban lévő kereskedőváltás megghiúsulása
- szociálisan rászoruló fogyasztóként nyilvántartásba nem vett felhasználó előre fizetős felhasználási helye esetén – ha a kikapcsolás Vet. és Vhr. szerinti feltételei fennállnak – az MVM Next döntése alapján lehet:
 - o az előre fizetős mérő feltöltés vásárláskor a befizetésből a tartozás kiegyenlítésére történő felhasználása, amely mértéke EÜ ügyfélnek nem minősülő felhasználó esetében a szociálisan rászoruló fogyasztókra előírtak szerint kerül meghatározásra, míg EÜ ügyfélnek minősülő felhasználó esetében a felhasználó valamennyi felhasználási helyén fennálló tartozás tekintetében a tartozás összegétől függetlenül

- a feltöltésre szánt összeg 50%-a, és alkalmazásához az EÜ ügyfél bejegyzése szükséges, vagy
- a feltöltés megtagadása a tartozás kiegyenlítéséig, vagy
 - kikapcsolás kezdeményezése az elosztónál.
- b) részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja
- jogkövetkezménye:
- a megállapodás azonnali hatályú megszűnése, továbbá
 - az a) pontban részletezett következmények
- c) részletfizetési, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja előre fizetős mérővel felszerelt felhasználási hely(ek) esetén
- jogkövetkezménye:
- a megállapodás azonnali hatályú megszűnése,
 - szociálisan rászoruló fogyasztó esetén az előre fizetős mérő feltöltéséhez történő vásárláskor a befizetésből a tartozás kiegyenlítésére felhasználás,
- d) a felhasználó nem felel meg az MVM Next-tel mint egyetemes szolgáltatóval történő szerződéskötési jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek,
- jogkövetkezménye:
- a villamosenergia-vásárlási szerződés azonnali hatályú felmondása,
 - kártérítés.
- e) a lakossági árszabással elszámolt felhasználási helyen a felhasználás célja nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában szereplő leírásnak
- jogkövetkezménye:
- a villamosenergia-vásárlási szerződés nem lakossági felhasználásra vonatkozó módosítása a felhasználás céljának – erre vonatkozó dokumentum hiányában – vélelmezett megváltozási időpontjára visszamenőlegesen
 - a lakossági és a nem lakossági célú felhasználás elszámolási különbözetének megfizetése az MVM Next részére a felhasználó részére elkészített különbözeti elszámolás alapján
 - kötbér, mértéke 20.000 Ft/felhasználási hely
- A kötbérfizetés alóli mentesülést az 5.5. pont részletezi.
- kártérítés.
- f) a felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötéséhez szükséges jogcímmel nem rendelkezik, figyelemmel a 4.6.2. pontban előírtakra
- jogkövetkezménye:
- a villamosenergia-vásárlási szerződés azonnali hatályú felmondása,
 - kártérítés.
- g) a villamosenergia-vásárlási szerződés létrejötté a felhasználó téves adatszolgáltatása, nyilatkozata vagy a megfelelő nyilatkozat, tájékoztatás elmaradása folytán jogszabályba

ütköző módon – a felhasználóra irányadó szabályoktól eltérő módon vagy azok ellenére – történt

jogkövetkezménye:

- a villamosenergia-vásárlási szerződés azonnali hatályú felmondása,
- kártérítés.

- h) szerződés kötelező tartalmi elemét érintő adat vagy számlázáshoz szükséges adat (szerződő fél neve, lakhelye/székhelye, értesítési címe, nem lakossági felhasználó esetén elektronikus számla fogadására alkalmas elérhetősége, cégjegyzékszám, adószáma, pénzforgalmi jelzőszáma) változására vonatkozó bejelentési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget, figyelemmel a 4.5.3 pontban előírtakra

jogkövetkezménye:

- kötbér, mértéke lakossági fogyasztó esetén 500 Ft/nap, de maximum 5000 Ft, nem lakossági felhasználó esetén 1000 Ft/nap, de maximum 10 000 Ft, (A kötbér érvényesítésére alkalmanként kerül sor, azaz a kötbér mértéke több adat egyidejű vagy egy adat megváltozása esetén értendő. A felhasználó mulasztását jogosult kimenteni, amely esetben a kötbér érvényesítésétől az MVM Next eltekint.)

A kötbérfizetés alóli mentesülést az 5.5. pont részletezi.

- kártérítés.

- i) a 4.6.3 pontban meghatározott felhasználóváltozás bejelentésére vonatkozó kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget

jogkövetkezménye:

- kötbér, mértéke lakossági fogyasztó esetén 500 Ft/nap, de maximum 5000 Ft, nem lakossági felhasználó esetén 1000 Ft/nap, de maximum 10 000 Ft,

A kötbérfizetés alóli mentesülést az 5.5. pont részletezi.

- kártérítés.

- j) a fentiekén kívül a villamosenergia-vásárlási szerződésben, illetve az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyéb módon megsérti

jogkövetkezménye:

- kártérítés.

- k) jogszabály előírása alapján az MVM Next a nem lakossági felhasználó részére kizárólag elektronikus számlát bocsáthat ki, és a nem lakossági felhasználó az elektronikus számla fogadásához szükséges elérhetőséget – felhívás ellenére – nem jelölte meg vagy a megjelölt elérhetőség az elektronikus számla fogadására bármely okból alkalmatlan.

Jogkövetkezménye:

- az MVM Next jogosult a nem lakossági felhasználóval szemben a villamosenergia-vásárlási szerződést az elektronikus számla kibocsátására vonatkozó előírást tartalmazó jogszabály hatálybalépését megelőző napra is rendkívüli felmondás útján megszüntetni

- kötbér, mértéke: számlánként a számla összértékének 5%-a, de minimum 20.000,- Ft, maximum 50.000,-Ft, melynek érvényesítésére a következő havi számlában kerül sor.

A szerződésszegés tényét az MVM Next köteles bizonyítani. A felhasználó ellenbizonyítással élhet.

A szerződésszegés jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

5.4 Kártérítési felelősség szerződésszegéssel okozott károkért

A szerződésszegő fél a szerződésszegéssel okozott kárt köteles a másik félnek a Ptk. szabályai szerint megtéríteni, figyelemmel az általános szerződési feltételben foglaltakra. A kártérítés összegét csökkenteni kell a máshonnan (pl. kötbér), harmadik féltől (pl. biztosító) megtérülő összegekkel, azaz nem kell megtéríteni a kárnak azt a részét, amely máshonnan megtérült.

Az MVM Next szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja. [Vhr. 21/A. § (8)]

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

Mentesül a felelősség alól a károkozó, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa. Ilyen ellenőrzési körön kívül eső, azaz a szerződésszegő fél által nem befolyásolható az a körülmény, amelyre a fél nem képes hatást gyakorolni pl. vis maior hagyományos esetei (természeti katasztrófák), bizonyos politikai-társadalmi események (pl. háború), meghatározott állami intézkedések (pl. behozatali tilalmak), adott esetben súlyos üzemzavarok, szerződésszerű teljesítést lehetetlenné tévő radikális piaci változások.

Az MVM Next a közvetett kárért, a következménykárokért, az elmaradt jövedelemért és az elmaradt haszonért való felelősségét kizárja, továbbá az MVM Next vállalja, hogy a felhasználó által okozott közvetett károk, következménykárok, elmaradt jövedelmek vagy elmaradt hasznok vonatkozásában kártérítési igényt nem érvényesít a felhasználóval szemben. E bekezdés szerinti felelősség kizárás, illetve korlátozás nem vonatkozik a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épségét vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre. Kétségek elkerülése végett a felhasználó, a fizető, illetve harmadik személy (pl. felhasználási hely tulajdonosa) által tett nyilatkozatok valóságtartalmáért a nyilatkozatot tevőt terheli a felelősség, azaz a valóságnak nem megfelelő tartalmából eredő károkért az MVM Next-et kártérítési felelősség nem terheli.

A kárigényekkel kapcsolatos felhasználói beadványokat az MVM Next az általános szabályok szerint válaszolja meg.

A felhasználási helyen végzett munkavégzésből, a feszültségpanaszokból vagy az üzemi események folytán előforduló szüneteltetésből eredő kárigényekről az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztó üzletszabályzata rendelkezik. Ezen események a hálózathasználati szerződés körébe tartoznak, erre figyelemmel e körben az MVM Next-et semminemű felelősséggel nem tartozik, minden ezekből eredő kártérítési igény az elosztót terheli.

A behajtási költségátalányra mint kárátalányra vonatkozó szabályokat a 8.10. pont tartalmazza.

5.5 Mentesülés kötbérfizetési kötelezettség alól

Az MVM Next és a felhasználó kötbérfizetési kötelezettsége szerződésszegés esetén áll fenn. Kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül a szerződésszegő fél, ha bizonyítja, hogy a

szerezésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

5.6 A tartozás miatti kikapcsolás és visszakapcsolás eljárásrendje

5.6.1 Fizetési kötelezettség nem teljesítésének esetei

Az MVM Next a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződéseiben, vagy a fizetési megállapodásban szereplő összes felhasználási helyét a villamosenergia-szolgáltatásból kikapcsolhatja és/vagy a felhasználóval kötött szerződést felmondhatja, vagy a további vásárlást előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti, ha

- a felhasználó fizetési kötelezettségének az alábbiakban részletezettek szerint nem tesz eleget igazolható írásbeli felszólítás ellenére, vagy
- a fizető vagy a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg vételezését és a szolgáltatási területen lévő más felhasználási helyen kíván villamos energiát vásárolni, ahol a vételezést már megkezdte.

Nem tesz eleget a fizető vagy a felhasználó fizetési kötelezettségének, és kikapcsolása kezdeményezhető, ha esedékessé váló fizetési kötelezettség esetén:

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett [Vet. 47. § (7) a)],
- a nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esett. [Vet. 47/A. § (1) a)]

5.6.2 A kikapcsolás együttes feltételei lakossági fogyasztó esetén, és a védendő fogyasztóknál [Vet. 47. § (7)]:

- fizetési kötelezettség nem teljesítése az 5.6.1 pont szerint, és
- a lakossági fogyasztó által a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés az MVM Next-tel nem vezetett eredményre, és
- az MVM Next a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer – az 5.6.6 pontban foglaltaknak megfelelő formában – írásban értesítette, és az első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a Vet. és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizetős mérő felszerelésének a lehetőségére.
- A szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési késedelem esetén a 7. fejezetben 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 MVM Next előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy meghiúsítja, az ellátásból a lakossági felhasználókra vonatkozó kikapcsolási feltételeknek megfelelően kikapcsolható. Az előre fizetős mérő használatával vételezett villamos energia ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó a villamosenergia-vásárlási szerződése alapján, nem előre fizetős mérő esetén fizetne. [Vet. 64. § (5)]
- fogyatékossgal élő védendő fogyasztó fizetési késedelme esetén a 7. fejezetben leírtak szerint kell eljárni. Az olyan jellegű fogyatékossgal élő fogyasztókat, akiknek az egészségét vagy az életét veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása, fizetési késedelem vagy nemfizetés esetén nem lehet kikapcsolni. [Vet. 64. § (4)]

5.6.3 A kikapcsolás együttes feltételei nem lakossági felhasználó esetén [Vet. 47/A. § (1)]:

- fizetési kötelezettség nem teljesítése az 5.6.1 pont szerint, és
- az MVM Next a nem lakossági felhasználóval a kikapcsolást és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy a nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon közölte.

5.6.4 A kikapcsolás együttes feltételei villamos energia továbbadása esetén [Vet. 66/A. §]

Az 5.6.3 pontban leírt szabályokon túlmenően a villamos energia magánvezeték engedélyesének kikapcsolására az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kerülhet sor:

- A magánvezeték engedélyese legalább 60 napos fizetési késedelembe esett, és
- A magánvezeték engedélyese által a villamosenergia-kereskedővel fizetési haladék adásáról vagy részletfizetés lehetőségéről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés nem vezetett eredményre, és
- A villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a magánvezeték engedélyesét legalább kétszer írásban értesítette, valamint a tartozás fennállásáról és a kikapcsolás lehetőségéről a felhasználási helyen, a magánvezetékre kapcsolódó vételezők számára jól látható módon értesítést helyezett ki.

5.6.5 Előre fizetős mérő alkalmazása fennálló tartozás esetén

Az MVM Next kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előre fizetős mérőt a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó szereli fel, és az előre fizetős mérő az illetékes elosztó tulajdonát képezi. Szociálisan rászoruló fogyasztó esetében az előre fizetős mérő felszerelésének és a fogyasztásmérő bekötéséhez szükséges mérőhely-átalakítás költsége az illetékes elosztót terheli. [Vet. 64. § (7)] Szociálisan rászoruló fogyasztóknak nem minősülő felhasználó esetében az előre fizetős mérő felszerelésének költsége a felhasználó köteles előre megfizetni az illetékes elosztó részére.

Az előre fizetős mérő feltöltésére szolgáló feltöltés vásárlásakor az ellenérték magában foglalja a villamos energia árát, a rendszerhasználati díjakat, adókat és minden egyéb fizetendő összeget, amelyet jogszabály az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez előír.

5.6.6 Értesítések rendje lakossági fogyasztók, és nem lakossági felhasználók esetén

Lakossági fogyasztók

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, az MVM Next a kikapcsolást megelőző első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a fogyasztót a védendő fogyasztókat megillető kedvezményeikről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a Vhr. 23/a. számú melléklete szerinti, kérelemként használható adatlapot [Vhr. 24. § (2)].

Az előző bekezdés szerinti tájékoztatást az MVM Next naptári évenként egyszer köteles teljesíteni. Ezt követően – kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak és a lakossági fogyasztó személyében változás következett be – a tájékoztatási kötelezettségét az MVM Next a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti [Vhr. 24. § (12)]. Az emlékeztetőt a lakossági fogyasztó részére küldött következő fizetési felhívás tartalmazza.

A lakossági fogyasztó részére szóló fizetési kötelezettség teljesítésére vonatkozó második értesítésben közölni kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, a lejárt tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt esedékességű tartozás összegét. [Vhr. 24/C. §] Legkorábban a második

értesítéssel egyidejűleg az elosztó köteles a lakossági fogyasztót értesíteni arról az 5 munkanapnyi időtartamról, amelyben majd az MVM Next kezdeményezésére a kikapcsolást elvégezheti a kikapcsolás feltételeinek fennállása esetén. A kikapcsolás várható időpontjáról szóló értesítést az elosztó az MVM Next-tel együttműködve is teljesítheti [Vhr. 25. § (1)]. A lakossági fogyasztó értesítése írásban történik azzal, hogy a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik [Vet. 47. § (7a)].

Nem lakossági felhasználók

A nem lakossági felhasználó részére szóló fizetési kötelezettség teljesítésére vonatkozó értesítésben közölni kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, a lejárt tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt esedékességű tartozás összegét. [Vhr. 24/C. §]

A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell a felhasználóval közölni. [Vet. 47/A. § (2)]

Az értesítések közös szabályai lakossági fogyasztók, és nem lakossági felhasználók esetén

Amennyiben a felhasználó a részletfizetési megállapodásban foglaltakat nem teljesíti, abban az esetben a kikapcsolás akkor végezhető el, ha annak feltételei jogszabályban és jelen fejezetben leírtaknak megfelelnek.

E fejezet rendelkezéseit nem kell alkalmazni, ha a felhasználó magatartása, a felhasználói berendezés állapota a villamosenergia-rendszer biztonságos üzemelését, a testi épséget, vagyonbiztonságot veszélyezteti. Ezekben az esetekben az elosztói üzletszabályzat rendelkezései szerint a felhasználási hely azonnal kikapcsolható.

5.6.7 Kikapcsolás, szüneteltetés

Az 5.6.1-5.6.6 fejezetekben meghatározott feltételek megléte esetén kerülhet sor a kikapcsolásra. A felhasználónak az MVM Next-nél vezetett szerződéses folyószámlájának a kikapcsolás kezdeményezésének időpontjában lejárt esedékességű tartozást kell mutatnia.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor [Vet.ET 47. § (8)]:

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

Kikapcsolási eljárás kezdeményezése:

A Vet. 47. § (7) bekezdése szerinti kezdeményezést az MVM Next legkorábban a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettsége határidejének lejártát követő 63. napon teheti meg az elosztó felé. A kezdeményezés tartalmazza, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható [Vhr. 24. § (3a)]. A kezdeményezés az MVM Next és a területileg illetékes elosztó közötti elektronikus adatcserével is megtehető, melyet az adatcsere során keletkező elektronikus bejegyzés bizonyít. Az elektronikus úton megtett kezdeményezés az MVM Next részéről nyilatkozatnak minősül arra vonatkozóan, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható.

A villamosenergia-értékesítési szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Amennyiben a felhasználó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, az MVM Next a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a felhasználó figyelmét fel kell hívni [Vhr. 24. § (10)]. A szerződés megszűnése után az MVM Next végszámlát állít ki. Oszlopon történt kikapcsolás esetén a végelszámoláshoz becsült mérőállás alkalmazható, ha a

szervződés megszűnésének időpontjáig az elosztó nem tudott a felhasználási helyre bejutni a mérőállás leolvasása érdekében.

Amennyiben a területileg illetékes elosztó a kikapcsolást az MVM Next kezdeményezésétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről az MVM Next-et értesíteni. Az MVM Next a kikapcsolás megghiúsulásáról szóló értesítést követően az illetékes elosztó egyidejű tájékoztatása mellett a villamosenergia-vásárlási szerződést felmondhatja [Vhr. 25. § (2)]. A szerződés megszűnését követően a kikapcsolás elvégzéséig a felhasználási helyen szerződés nélkül történik a vételezés, a területileg illetékes elosztó ezen állapotnak megfelelően jár el.

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

A kikapcsolás nem jogszerű megrendelése esetén a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozatban (M.4. melléklet) foglaltak szerint kötbért fizet az MVM Next.

Ha a Vet. 47. § (7) bekezdés a) pontja szerinti késedelemmel érintett fizetési kötelezettség nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, az MVM Next 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. [Vet. 47. § (7b)].

Számlatartozásnak minősül a villamos energia ára, a rendszerhasználati díj – amennyiben azt az MVM Next kezeli megbízottként –, EÜ ügyfélnek nem minősülő felhasználók esetében továbbá a késedelmes fizetésének jogkövetkezményeként alkalmazott kamat, felszólítási díj és behajtási költség, -költségátalány is.

Az MVM Next a vele szerződéses kapcsolatban álló magánvezetékre kapcsolódó felhasználó villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén a magánvezeték engedélyesénél jogosult kezdeményezni.

5.6.8 Visszakapcsolás feltételei

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt felhasználó rendezte valamennyi lejárt tartozását (pl. késedelmi kamat, a behajtással kapcsolatos költségek), valamint a M.3. melléklet szerinti, kiterhelt külön díjakat is megfizette, és a villamosenergia-vásárlási szerződése nem került felmondásra, továbbá a felhasználó igényli a további villamosenergia-ellátást, úgy az MVM Next annak tudomására jutását követően 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolását [Vet. 47. § (9); Vet. 47/A. § (3)]. A befizetés adatairól az MVM Next kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

Ha a visszakapcsolást 24 órán belül nem kezdeményezi az MVM Next az elosztónál, akkor a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozatban (M.4. melléklet) foglaltak, illetve az 5.1 pont c) pontja szerint kötbért fizet az MVM Next.

Az elosztó az MVM Next kezdeményezése alapján a felhasználót a villamosenergia-ellátásba az Üzletszabályzatában meghatározottak szerint visszakapcsolja, ha a visszakapcsolás elosztóval szemben fennálló feltételei teljesülnek.

Az MVM Next-nek a fentiek szerinti felhasználói befizetésről történő tudomásszerzésének időpontja:

- a felhasználó tartozásának előbbiek szerinti hiánytalan teljesítését igazoló bizonylatnak az ügyfélszolgálati irodájában nyitvatartási időben történő bemutatása, ennek hiányában

- a befizetett összegnek a felhasználó MVM Next-nél vezetett szerződéses folyószámláján történő jóváírásának időpontja.

A kikapcsolás kezdeményezésére nem kerül sor, ha a tartozás a második fizetési felszólításban megadott fizetési határidőig befizetésre kerül, és a befizetett összeg jóváírása a lakossági fogyasztó MVM Next-nél vezetett szerződéses folyószámláján megtörténik. A befizetés adatairól az MVM Next kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

A felhasználó amennyiben a teljes tartozásának rendezését hitelt érdemlően igazolta az MVM Next felé, vagy a tartozás teljes összege az MVM Next-nél vezetett szerződéses folyószámlán jóváírásra kerül, akkor az MVM Next a kiegyenlítés tudomásra jutását követően haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül a területileg illetékes elosztónál a kikapcsolási eljárás kezdeményezését visszavonja. (A befizetés adatairól az MVM Next kizárólag munkanapokon szerez tudomást.) A leállítási kezdeményezését követően az illetékes elosztónál a kikapcsolási folyamat leállítása technikai okok miatt nem garantált, és a visszakapcsolás költségei ebben az esetben is a felhasználót terhelik.

Amennyiben a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnt, abban az esetben a felhasználó újbóli ellátására a 3. fejezet szerint adott felhasználói jognyilatkozat alapján kerülhet sor.

Kikapcsolt felhasználási helyek hálózatra kapcsolásának vagy visszakapcsolásának részletes műszaki feltételeit a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

5.7 Társasház kikapcsolás alóli mentességének szabályai

Fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás esetén a közös képviselő kérelme alapján a társasház közös tulajdonban lévő helyiségeiben a Vhr.-ben meghatározott minimális villamosenergia-szolgáltatást biztosítani kell, ha a társasház megfelel az alábbiakban meghatározott követelményeknek [Vet. 63/B. § (1)].

A minimális szolgáltatás igénybevételének joga megilleti

- a) a négynél több szintes társasházat, ha abban az ingatlan tulajdonosaként fogyasztóssággal élő fogyasztó lakik, vagy
- b) azt a társasházat, amely a közösköltség-tartozást felhalmozó tulajdonostárssal szemben a fizetési meghagyásos eljárást a társasház közös képviselője által igazoltan megindította

feltéve, hogy az a) vagy b) pontban meghatározott feltételeket a társasház a fizetési késedelem miatti kikapcsolási eljárás megindítása előtt megfelelően igazolta az MVM Next és az illetékes elosztó felé, valamint a késedelmes fizetési kötelezettségének részletekben történő teljesítéséről a Vhr.-ben meghatározott feltételek szerint megállapodott az érintett engedélyesekkel [Vet. 63/B. § (2)].

A társasházak kikapcsolás alóli mentessége alkalmazásában 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 [Vhr. 29/E. § (2)].

A társasház az MVM Next-nél és a területileg illetékes elosztónál a minimális szolgáltatás biztosítását a társasház közös tulajdonában lévő helyiségei villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó közlés (tértivevényes levélként vagy más igazolható módon átadott kikapcsolási értesítő) kézhezvételétől számított 10. napig kezdeményezheti [Vhr. 29/E. § (3)]. Amennyiben a társasház

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

A társasháznak a minimális szolgáltatás igénybevételére vonatkozó kezdeményezésével egyidejűleg a közös képviselő igazolja, hogy a kikapcsolás alóli mentesség szerinti feltételeknek megfelel [Vhr. 29/E. § (4)]:

- a) négyenél több szintes társasház esetében, ha abban az ingatlan tulajdonosaként fogyasztóssággal élő fogyasztó lakik
 - aa) a társasházban lakó fogyasztóssággal élő fogyasztó arra vonatkozó nyilatkozatával, amely szerint a védendő fogyasztók nyilvántartásában szerepel, vagy
 - ab) a társasházban lakó fogyasztóssággal élő fogyasztó a Vhr. 33. § (1) bekezdés b) pont ba) alpontja, bb) alpontja vagy bc) alpontja szerinti határozattal vagy igazolással, (részletesen a 7.3.1 pont írja le ezen határozatokat és igazolásokat.)
- b) azon társasház esetében, amelynél a közösköltség-tartozást felhalmozó tulajdonostárssal szemben a fizetési meghagyásos eljárást a társasház közös képviselője által igazoltan megindította, ott a fizetési meghagyásos eljárás megindítását tanúsító dokumentummal.

A minimális szolgáltatást egyidejűleg csak egy társasház veheti igénybe ugyanarra a fogyasztóssággal élő fogyasztóra tekintettel olyan négyenél több szintes társasház esetében, amelyben az ingatlan tulajdonosaként fogyasztóssággal élő fogyasztó lakik. [Vhr. 29/E. § (5), Vet. 63/B. § (2) a)]

Ha a társasház a fentiekben meghatározott feltételeknek megfelel, az MVM Next köteles a minimális szolgáltatást a társasház kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani [Vhr. 29/F. § (1)].

Az MVM Next és az illetékes elosztó – az egymással történő egyeztetést követően – a minimális szolgáltatás igénybevételére irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a társasházat, hogy a minimális szolgáltatás igénybevétele feltételeinek

- 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 [Vhr. 29/F. § (2)].

Az elutasítás nem akadályozza a minimális szolgáltatás igénybevétele ismételt kezdeményezését [Vhr. 29/F. § (3)].

A társasház az illetékes elosztóval és az MVM Next-tel 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 igénybevétele kezdeményezésekor – lejárt tartozását a minimális szolgáltatás kezdő napjától egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig a minimális szolgáltatási időszakot követő legfeljebb 6. hónap végéig teljesíti [Vhr. 29/G. § (1)]. A részletek fizetése tekintetében maximum 12 havi részletfizetés adható. Amennyiben a társasház a részletfizetésben meghatározott fizetési határidőre a részletfizetést nem teljesíti, a részletfizetést elmulasztja, úgy az összes részlet egy összegben esedékessé válik, és a részletfizetési megállapodás hatályát veszti. Ez esetben újabb részletfizetés nem adható, és a társasház kikapcsolható.

Az MVM Next és az illetékes elosztó a társasházzal az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően is megállapodhat, azonban a minimális szolgáltatás biztosítását nem teheti függővé ezen eltérő megállapodás megkötésétől [Vhr. 29/G. § (2)].

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 [Vhr. 29/G. § (3)].

Ha a társasház a minimális szolgáltatás biztosítását eredményesen kezdeményezte, az MVM Next vagy az illetékes elosztó a társasházzal kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel [Vhr. 29/H. § (2)].

6. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE, TOVÁBBADÁS, TÁRSASHÁZI ENERGIAKÖZÖSSÉG

6.1 Együttműködés a villamosenergia-rendszer engedélyeseivel, illetve a villamosenergia-piac résztvevőivel

6.1.1 Az együttműködés általános feltételei

A villamosenergia-rendszer engedélyesei közötti együttműködési szabályokat, az adatszolgáltatások rendjét részletesen az Üzemi Szabályzat, az Elosztói Szabályzat, az Adatszere Szabályzat és a Kereskedelmi Szabályzat, valamint az engedélyesek egymás közötti szerződéseik rendezik.

6.1.2 Az MVM Next és az elosztók együttműködése

Az MVM Next a felhasználó eltérő igénye hiányában a felhasználó hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződését megbízottként, összevont kezeli [Vet. 63. § (1)]. Az MVM Next az előzőekben kifejtett kötelezettség teljesítése érdekében az elosztókkal kötött szerződés alapján működik együtt a felhasználók villamos energia iránti igényének kielégítése érdekében.

6.1.3 Háztartási méretű kiserőmű (HMKE) által termelt villamos energia átvételének feltételei

A villamosenergia-vásárlási szerződés önmagában nem jogosít az elosztóhálózatra történő betáplálásra. HMKE által termelt és betáplált villamos energia elszámolására a felhasználó, mint HMKE üzemeltető ez irányú bejelentését követően kerülhet sor a 8.5. pontban leírtak szerint [Vhr. 4. §]. HMKE felhasználási helyenként csak egy csatlakozási pontra létesíthető [Vet. 35. § (5)]. Háztartási méretű kiserőmű nem létesíthető al fogyasztói szerződéssel rendelkező csatlakozási pontra, így ilyen betáplálás elszámolása kizárt.

A HMKE által termelt villamos energia elosztóhálózatba történő betáplálására kizárólag akkor kerülhet sor, ha a felhasználó, mint HMKE üzemeltető hatályos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésekkel rendelkezik a villamos energia betáplálása vonatkozásában. A HMKE hálózatra kapcsolására az elosztói szabályzat és az érintett elosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

Amennyiben a felhasználó, mint HMKE üzemeltető más piaci szereplő részére kívánja a betáplált villamos energiát értékesíteni, úgy arról az MVM Next-et köteles értesíteni az alábbiakra figyelemmel:

- a) ha az értesítés adott hónap 5. napjáig beérkezik az MVM Next-hez, akkor a következő hónap első napjától (pl. január 5-én beérkezett értesítés esetén február 1-jétől),
- b) ha az értesítés adott hónap 5. napját követően érkezik be az MVM Next-hez, akkor az értesítés beérkezését követő második hónap első napjától (pl. január 6-án beérkezett értesítés esetén március 1-jétől)

lehet más piaci szereplő részére értékesíteni a betáplálást.

6.2 A villamos energia értékesítése és megvásárlása

Az MVM Next részéről értékesített villamos energiát szerződésszerűen átadottnak (teljesítettnek) kell tekinteni, amennyiben a felhasználó fogyasztásának megfelelő mennyiségű villamos energia a villamosenergia-hálózatba a felhasználó fogyasztásával egyidejűleg betáplálásra kerül.

A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződése alapján jogosult az abban foglalt feltételek szerint villamos energiát átvenni, és köteles a villamos energia árát, és jogszabályok szerinti adót, pénzeszközt megfizetni. A villamos energia felhasználási helyre történő szállítása érdekében a felhasználónak az elosztóval érvényes és hatályos villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel kell rendelkeznie.

6.3 Szolgáltatás

Az MVM Next az elosztókkal együttesen, és együttműködve köteles gondoskodni a felhasználó villamos energia igényének a villamosenergia-vásárlási szerződésnek megfelelő folyamatos kielégítéséről.

Az együttműködési kötelezettség nem jelenti az elosztó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéseibe foglalt felelősségének átszállását az MVM Next-re.

Az MVM Next együttműködhet az elosztóval az azonos működési területen lévő ügyfélszolgálatok közös, ügyfél szempontú folyamatok szerinti működtetésében.

Az elosztó és az MVM Next együttműködik a védendő fogyasztókat megillető kedvezmények biztosításában.

6.4 Az elosztói szállítás megtagadása, korlátozása, szüneteltetése

Az elosztó a Vet.-ben és az Üzletszabályzatában meghatározott feltételek szerint az átviteli hálózat üzemét nem befolyásoló elosztó 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:

- a) rendkívüli hálózati állapotok,
- b) a szükséges hálózati kapacitások hiánya,
- c) az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
- d) a villamosenergia-rendszer üzemzavara esetén,
- e) más módon el nem végezhető munkák és kapcsolások érdekében,
- f) hálózati csatlakozási, hálózathasználati vagy villamosenergia-vásárlási szerződés nélküli vételezés esetén,
- g) szerződésszegő vételezés esetén az Üzletszabályzatban meghatározott előzetes egyeztetést követően, azzal, hogy lakossági fogyasztó villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolására, valamint a tartozását rendező lakossági fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolására a kikapcsolás és ismételt bekapcsolás villamosenergia-kereskedő általi kezdeményezésére vonatkozóan a Vet. 47. § (7)–(9) bekezdéseinek előírásai az elosztó eljárására megfelelően alkalmazandók, vagy
- h) felhasználó a közcélú hálózat használatával egyidejűleg közvetlen vezetékről villamos energiát vételez [Vet. 36. § (2)].

Az elosztók az elosztó hálózat üzemét az átviteli rendszerirányító utasítása, illetve előzetes hozzájárulása alapján korlátozhatják, szüneteltethetik a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott eljárásrend alapján [Vet. 36. § (3)].

A villamosenergia-rendszer jelentős zavara és a villamosenergia-ellátási válsághelyzet esetén szükséges intézkedésekről szóló 280/2016. (IX. 21.) Korm. rendelet alapján kell eljárni.

Az engedélyesek és az illetékes államigazgatási szervek feladata a társadalmat, a felhasználókat idejében felkészíteni a krízisre tájékoztatással, takarékosági felhívásokkal, amelyek célja a megelőzés és az esetlegesen bekövetkező kár mérséklése.

Az átviteli rendszerirányítónak Krízis Munkabizottságot kell létrehoznia. A Krízis Munkabizottság feladata a krízis megelőzésére szolgáló intézkedések előkészítése, a krízis idején teendő intézkedések előkészítése, valamint javaslattétel a Kormánynak és a Hivatalnak az ezen időszakban a hatáskörükbe tartozó teendőkre. Az MVM Next saját maga, vagy képviselő útján tagja a Krízis Munkabizottságnak.

A krízis helyzetben teendőket az üzemi és az elosztói szabályzat, valamint a hálózati engedélyesek üzletszabályzatai tartalmazzák.

6.5 Villamos energia továbbadása

A felhasználó a villamos energiát magánvezetéken keresztül adhatja tovább a vételező részére, amennyiben a magánvezeték létesítésére engedéllyel rendelkezik, vagy a magánvezeték egy épületen belül helyezkedik el. Arra a felhasználóra nézve, aki kapcsolt vállalkozásai villamosenergia-ellátása céljából, vagy olyan vételezők vagy más felhasználók villamosenergia-ellátása céljából, amelyek tevékenységei vagy termelési folyamatai egymás tevékenységeivel vagy termelési folyamataival műszaki és biztonsági okokból összefüggenek, magánvezetékét egy épületen belül létesít, villamos energia továbbadása szempontjából a Vet.-nek magánvezeték engedélyesére vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadóak [Vet. 66. § (1)].

A felhasználó a vásárolt villamos energiát a felhasználási helyen kívüli más személy részére nem adhatja tovább.

A felhasználó köteles a továbbadásról az MVM Next-et legkésőbb a továbbadás megkezdését megelőzően 15 nappal írásban tájékoztatni. A tájékoztatás elmulasztása esetén az MVM Next nem köteles a Vet.-ben előírt szabályokat a felhasználó kikapcsolása során betartani.

A továbbadás felhasználóra vonatkozó, fentiekben nem idézett további részletszabályait a Vet. 66. § és 66/A. §-a és a Vhr. 38-39. §ai tartalmazzák.

A továbbadó felhasználási helyének kikapcsolásakor az 5.6.4 fejezetben leírt külön feltételeket is figyelembe kell venni.

Villamos energia továbbadása esetén is a felhasználó szerződése alapján felelős a csatlakozási ponton átvett villamos energiáért.

6.6 Társasházi energiaközösség

6.6.1 Társasházi energiaközösség megállapodás, bejelentési kötelezettség

A társasházi energiaközösség a társasházakról szóló törvény szerinti társasházban – ideértve a lakásszövetkezetekről szóló törvény szerinti lakásszövetkezetet is – lévő, legalább két lakás vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség (a továbbiakban együtt: lakás) tulajdonosának (a továbbiakban: tag vagy tagok) írásbeli megállapodásán alapuló együttműködése. [Vet. 66/B. § (7)] A társasházi energiaközösség célja, hogy

- a) a tagok, mint aktív felhasználók a társasház közcélú hálózati csatlakozási pontja mögött, a társasház összekötő berendezéséhez kapcsolódóan háztartási méretű kiserőművet létesítsenek és üzemeltessenek, és
- b) a háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energiát a társasházi energiaközösség elsődlegesen a társasház közös fogyasztására, valamint a társasházi energiaközösség tagjának fogyasztására használja fel.

A társasházi energiaközösség nem önálló jogalany, nem minősül a Vet. 66/B. § (1) és (2) bekezdés szerinti energiaközösségnek és nem kell alkalmazni rá a Vet. 66/C. §-t. [Vet. 66/B. § (8)]

A lakás tulajdonosának írásbeli hozzájárulása esetén a lakás bérlője is a társasházi energiaközösség tagjává válhat. A tagok a háztartási méretű kiserőmű létesítésére, üzemeltetésére és az üzemeltetésből származó hasznok és terhek megosztására vonatkozóan megállapodást kötnek. [Vet. 66/B. § (9)] A tagok a megállapodásban döntenek az elszámolási modell alkalmazását illetően arról, hogy

- a) a háztartási méretű kiserőmű által termelt az összekötő berendezésre feltáplált és a társasház közcélú csatlakozási pontja mögött felhasznált villamos energia után a társasház forgalomarányos, diszkontált rendszerhasználati díjvisszatérítésben részesüljön, vagy
- b) a tagok elszámolása a megosztási megállapodásban foglaltak alapján történő megosztási hozzárendelést követően előállt korrigált idősoros mérési adatok alapján történjen.

A társasházi energiaközösség a megállapodás

- a) megkötéséről a megállapodás megküldésével az igénybejelentés benyújtásával egyidejűleg,
- b) módosítása esetén a módosítás elfogadását követő 5 munkanapon belül,
- c) megszűnése esetén a megszűnés napját követő 5 munkanapon belül

tájékoztatja az illetékes elosztó hálózati engedélyest és a társasházi energiaközösség tagjait ellátó villamosenergia-kereskedőt, egyetemes szolgáltatás esetén az MVM Next-et. A tájékoztatás elmulasztásából fakadó esetleges károkért a társasházi energiaközösség tagjai viselik a felelősséget. [Vet. 66/B. § (10)]

A társasházi energiaközösségben a társasház csatlakozási pontja mögötti ugyanazon összekötő berendezéshez csatlakozó felhasználási helyek vehetnek részt. [Vhr. 39/C. §]

6.6.2 Diszkontált rendszerhasználati díjvisszatérítés elszámolási modell

Ha a társasházi energiaközösségi megállapodás diszkontált rendszerhasználati díjvisszatérítés elszámolási módot tartalmaz, akkor az elosztó elszámolást segítő távlelővható fogyasztásmérőt (a továbbiakban: elszámolást segítő fogyasztásmérő) szerel fel a közcélú elosztó hálózat és az összekötő berendezés csatlakozási pontja mögé. [Vhr. 39/D. § (1)]

A társasház – ideértve a lakásszövetkezetet is – és az elosztó írásbeli megállapodásban rendezi a társasházi energiaközösség javára történő eljárás, valamint a mérés és elszámolás megvalósítása céljából az elszámolást segítő fogyasztásmérő elhelyezéséhez szükséges mérőhelyek kialakításában történő együttműködés feltételeit. [Vhr. 39/D. § (2)] A forgalomarányos diszkontált rendszerhasználati díjvisszatérítés – tekintettel a Vet. 142. § (7) bekezdésében foglaltakra – a társasházi energiaközösségen belül termelt villamos energiából a termeléssel egyidejűleg a társasházi energiaközösségen belül elfogyasztott villamos energia mennyisége alapján az elosztó által utólagosan fizetendő kompenzáció. [Vhr. 39/D. § (3)]

A diszkontált rendszerhasználati díjvisszatérítés elszámolásában az MVM Next nem vesz részt, az az elosztó és a társasházi energiaközösség között történik.

A társasházi energiaközösségben résztvevő tagok felhasználási helyeinek villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti elszámolása a felhasználási helyhez felszerelt fogyasztásmérő adatai alapján történik. A társasházi energiaközösségben üzemelő háztartási méretű kiserőmű betáplálásának elszámolása a háztartási méretű kiserőmű leolvasása alapján végzett elszámolásakor történik. A betáplált energiamennyiség elszámolásakor az elszámolást segítő mérő által mért betáplálás mennyisége nem kerül figyelembevételre, a teljes háztartási méretű kiserőművi betáplálási mennyiséget tartalmazza az elszámolás.

A hálózatba betáplált és vételezett villamos energia mennyisége irányonként külön-külön kerül megállapításra a társasházi energiaközösségben részt vevő háztartási méretű kiserőmű havi elszámolásakor. [Vhr. 5. § (5c) bekezdés i) pont]

6.6.3 Társasházi megosztási hozzárendelés elszámolási modell

Ha a társasházi energiaközösségi megállapodás a tagok elszámolására a megosztási megállapodásban foglaltak alapján történő megosztási hozzárendelést követően előállt korrigált elszámolási módot tartalmaz, akkor a társasházi energiaközösségben a társasház csatlakozási pontja mögötti ugyanazon összekötő berendezéshez csatlakozó távlehívható fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási helyek vehetnek részt. [Vhr. 39/E. § (1)]

A megosztási hozzárendelést követően előállt korrigált idősoros mérési adatok alapján történő elszámolás MVM Next általi teljesítésének feltétele, hogy

- a) a megosztási hozzárendelésben részt vevő valamennyi elszámolási pont azonos mérlegkörhöz tartozzon, vagy
- b) a különböző mérlegkörhöz tartozó elszámolási pontok esetén a menetrendezés és a megosztási hozzárendelésből adódóan az érintett villamosenergia-kereskedők mérlegkörében jelentkező kiegyenlítetlenségekért való felelősség és elszámolás módjában, valamint a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott további feltételekben az érintettek írásban megállapodtak. [Vhr. 39/E. § (2)]

A korrigált adatok elosztó általi biztosításának feltétele, hogy a megosztási hozzárendelés teljesítéséhez szükséges mérési adatok szolgáltatásának, a korrigált elszámolási adatok előállításának, ellenőrzésének és hitelesítésének szabályaiban, valamint a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott további feltételekben az érintettek írásban megállapodtak. [Vhr. 39/E. § (3)]

Társasházi megosztási hozzárendelésben részt vevő felhasználó esetén a villamosenergia-vásárlási szerződés alapján történő elszámolás alapja a kiegyenlítő energia elszámolási mérési időintervallumonként mért fogyasztásának és a felhasználó részvételével működő társasházi energiaközösség által üzemeltetett háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energia kiegyenlítő energia elszámolási mérési időintervallumonként az összekötő berendezésre betápláltként mért, a megosztási hozzárendelésre vonatkozó megállapodásban meghatározottak alapján a felhasználóra osztott villamos energia mennyiségnek a különbsége. [Vhr. 21/A. § (2c)] A társasházi energiaközösségben üzemelő háztartási méretű kiserőmű betáplálásának elszámolása a háztartási méretű kiserőmű havi leolvasása alapján végzett elszámolásakor történik. A betáplált energiamennyiség elszámolásakor a mért betáplálás mennyiségéből a megosztott energiamennyiség levonásra kerül.

A hálózatba betáplált és vételezett villamos energia mennyisége irányonként külön-külön kerül megállapításra a társasházi energiaközösségben részt vevő háztartási méretű kiserőmű havi elszámolásakor. [Vhr. 5. § (5c) bekezdés i) pont]

6.7 A villamosenergia-vásárlási szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek teljesítése

Az Üzletszabályzat tartalmazza a felhasználónak biztosított paramétereket, amelyek a villamosenergia-értékesítésre vonatkoznak. A termékértékesítéshez kapcsolódó mérhető határértékkel rendelkező szolgáltatásokra az MVM Next kötelezettséget vállal.

A hálózathasználati szerződés alapján történő villamosenergia-szállítás minőségét, műszaki (fizikai) jellemzőit, a vonatkozó szabványok, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatai, a villamosenergia-ellátási szabályzatok és az illetékes elosztók üzletszabályzatai tartalmazzák.

6.8 Minimális minőségi követelmények az egyes felhasználóknál (Garantált Szolgáltatások)

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jogelődje a Magyar Energia Hivatal által kiadott, 642/2008 számú határozat rendelkezik az MVM Next mint egyetemes villamosenergia-szolgáltató tekintetében az egyedi felhasználókat érintően előírt minimális minőségi követelményekről (Garantált Szolgáltatásokról), amelyeket az M.4. melléklet tartalmaz.

6.9 Az ügyfélkapcsolati szolgáltatásminőség minimális minőségi követelményei és elvárt színvonala

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jogelődje a Magyar Energia Hivatal 930/2008. számú határozata rendelkezik ügyfélkapcsolati szolgáltatásminőség minimális minőségi követelményeiről és elvárt színvonaláról. Az MVM Next a határozat figyelembevételével végzi tevékenységét, és arról jelentést ad a MEKH részére.

7. VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

7.1 Általános szabályok

A védendő fogyasztók a Vet.-ben és a Vhr.-ben meghatározott szociálisan rászoruló, illetve a fogyatékossgal élő fogyasztók. Az MVM Next a védendő fogyasztók részére a jelen fejezetben leírt speciális szolgáltatásokat és eljárásokat biztosítja.

Amely fogyasztó egyidejűleg szociálisan rászoruló és fogyatékossgal élőknek is minősül, akkor jogosult mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybevételére. [Vet. 64. § (6)]

Az elosztóra vonatkozó kötelezettségek részletes leírását az illetékes elosztói üzletszabályzat tartalmazza.

Az engedélyes által nyújtott kedvezményért és különleges bánásmódot ellenérték kikötése semmis. [Vhr. 36. § (2)]

A védendő fogyasztó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül írásban bejelenteni az érintett engedélyesnél. [Vhr. 37. § (1)]

Az elosztó a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én fogyatékossgal élő fogyasztóként szereplő, jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót tárgyév március 1-jéig e kötelezettségéről közérthetően, írásban tájékoztatja, és egyúttal megküldi részére a Vhr. 23/b. számú melléklet szerinti adatlapot. Az elosztó a védendő fogyasztók nyilvántartásából törli azt a jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót, aki e kötelezettségének tárgyév március 31-ig nem tesz eleget. [Vhr. 36. § (6)]

Jogosultságának ismételt igazolására a fogyatékossgal élő fogyasztó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles. [Vhr. 36. § (7)]

Ha a védendő fogyasztó vagy a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a fogyasztó háztartásában élő személy másik felhasználási helyre költözik, a változást a fogyasztó személyében beállt változásra vonatkozó szabályok szerint kell bejelenteni, és az új felhasználási helyen létrejött szerződés alapján új igénylés nyújtható be. [Vhr. 37. § (2)]

Ha az új felhasználási hely a korábbi felhasználási hellyel azonos elosztó működési területén van, a változás-bejelentés alapján a védendő fogyasztót a nyilvántartásból nem kell törölni, hanem az érintett engedélyes a nyilvántartásban a bejelentés szerinti változásokat átvezeti. [Vhr. 37. § (3)]

7.2 Szociálisan rászoruló fogyasztók

7.2.1 Jogosultsággal kapcsolatos szabályok

Szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek a háztartásában élő személy [Vhr. 30. § (1)]:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett gyermeket.
- h) a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti Lebonyolítóval a 2018. évi CIII. törvény szerinti bérleti jogviszonyban áll,
- i) a Szocvtv. 38–39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védelemmel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a Vet. 65. § (1) bekezdés szerinti nyilvántartásba, e személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni [Vhr. 30. § (3)].

A szociálisan rászoruló fogyasztó a feltételeknek való megfelelését az elosztó felé [Vhr. 30. § (4)]

- a) az elosztó üzletszabályzatában szereplő, a Vhr. 23/a. számú melléklete szerinti, 30 napnál nem régebbi, 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 köteles a szociálisan rászoruló fogyasztót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba venni, és a nyilvántartásba vételről az MVM Next-et a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni [Vhr. 30. § (5)].

7.2.2 Részletfizetési kedvezmény, fizetési haladék

A szociálisan rászoruló fogyasztó a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 5 napon belül kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólításban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. A villamosenergia-kereskedő a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni [Vhr. 31. § (1)]. Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott villamos energia ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti. Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a fogyasztót [Vhr. 31. § (2)].

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, az MVM Next jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti [Vhr. 31. § (3)].

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

- a) egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap [Vhr. 31. § (4)].

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap [Vhr. 31. § (5)].

A részletfizetés, fizetési haladék tekintetében e rendelkezésektől csak a szociálisan rászoruló fogyasztó javára lehet eltérni [Vhr. 31. § (6)].

A részletfizetés, illetve a fizetési kedvezmény biztosítása mellett a villamosenergia-kereskedőnek – az elosztóval történő egyeztetés mellett – figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előre fizetős mérő felszerelésének lehetőségét. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, akkor az erre vonatkozó megállapodás hatályát veszti, és a villamosenergia-kereskedő a további fogyasztást előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben fel kell hívni [Vhr. 31. § (7)].

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a nyilvántartásba vételt követően villamosenergia-kereskedőt, illetve egyetemes szolgáltatót vált, a fogyasztó kérése esetén az MVM Next a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésekor igazolást ad arról, hogy a fogyasztó a megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben és megállapodásait teljesítette-e [Vhr. 31. § (8)].

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményre vagy fizetési haladékra vonatkozó kérelmét a villamosenergia-kereskedő elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék feltételeit nem teljesíti, a villamosenergia-kereskedő kezdeményezésére az elosztó vagy megbízásából az MVM Next az előre fizetős mérő felszereléséről a szociálisan rászoruló fogyasztót értesíti. [Vhr. 31. § (9)]

7.2.3 Előre fizetős mérő alkalmazása

Előre fizetős mérőt kell biztosítani minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára, aki ezt igényli [Vhr. 32. § (2)].

A villamosenergia-kereskedő – az elosztóval együttműködve – gondoskodik az előre fizetős mérők működtetésének (feltöltésének) az ügyfélszolgálatain és elektronikus úton történő biztosításáról. [Vet._Vhr. 32. § (3)] A feltöltést a felhasználó javára más is teljesítheti.

Az elosztó köteles az előre fizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót írásban tájékoztatni az előre fizetős mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, illetve az erre vonatkozó szerződési feltételekről [Vhr. 32. § (4)].

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

- a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,
- b) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap, vagy
- c) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap [Vhr. 32. § (6)].

A részletfizetés időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a szociálisan rászoruló fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terheli [Vhr. 32. § (6)].

Ha a lakossági fogyasztó a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a díjtartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg – a nyilvántartásba történő felvételének esetére – kérheti az előre fizetős mérő felszerelését a fenti részletfizetési feltételekkel [Vhr. 32. § (7)].

A fentiek szerinti megállapodásban a felek kötelesek rögzíteni, hogy ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a teljesítéssel késedelembe esik, az előre fizetős 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 MVM Next a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előre fizetős mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a Vet.-ben, valamint a Vhr.-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett [Vhr. 32. § (9)]. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó ezen státusza megszűnik, akkor a késedelem tekintetében a szociális fogyasztóként nem regisztrált lakossági fogyasztókra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

Az előre fizetős mérőhöz szükséges feltöltés értékesítésének, megvásárlásának szabályait a 8.5 fejezet tartalmazza.

Az előre fizetős mérő felszerelése során minden esetben a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni [Vhr. 32. § (8)].

7.3 Fogyatékossgal élő fogyasztók

7.3.1 Jogosultsággal kapcsolatos szabályok

A fogyatékossgal élő lakossági fogyasztó a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát, saját vagy a háztartásában lakó – a Vet. 3. § 19. pontja szerinti juttatások valamelyikében részesülő – más személy fogyatékossgára tekintettel fennálló jogosultságát:

- a) Vhr. 23/b. számú melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával, és
- b) amennyiben
 - ba) 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 Vhr. 23/b. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;
 - bb) fogyatékossgai támogatásban 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 Vhr. 23/b. számú melléklet B)-C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy
 - bc) 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 Vhr. 23/b. számú melléklet C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával igazolhatja [Vhr. 33. § (1)].

A fogyatékoság jellegét – amely a fogyatékosággal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a mérő leolvasására, a mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére – vagy a bc) alpontjának való megfelelést a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos igazolja a Vhr. 23/b. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével a jogszabályok és az elosztó vagy egyetemes szolgáltató üzletszabályzata szerinti különleges bánásmód jellegének és tartalmának engedélyes általi azonosítása céljából. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos és a háziorvos a Vhr. 23/b. számú melléklet C) része szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján tölti ki. [Vhr. 33. § (3)].

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt, mint fogyatékosággal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, amennyiben háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem fogyatékosággal élő fogyasztó [Vhr. 34. § (1)].

A fogyatékosággal élő fogyasztó a védelességgel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja [Vhr. 34. § (2)].

A bc) pont szerinti körbe tartozó, a fogyasztóval egy háztartásban élő fogyatékosággal élő személyre tekintettel a fogyatékosággal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét fogyatékosággal élőknek nem minősülő fogyasztó is kérheti, de ugyanazon fogyatékosággal élő személyre tekintettel csak egy fogyasztó egy felhasználási helye szerepelhet a nyilvántartásban védelemre jogosultként [Vhr. 34. § (3)].

Ha a bc) pont szerinti körbe tartozó fogyatékosággal élő védendő fogyasztó 60 napos tartozást halmozott fel, akkor az MVM Next jogosult arra, hogy az elosztó engedélyesnél kezdeményezze a felhasználási hely csatlakozási áramerősségének csökkentését. Az a) pont szerinti körbe tartozó fogyatékosággal élő fogyasztó esetén a csökkentés 6 Amperre (A) történik, míg a b) és c) pont szerinti körbe tartozó fogyatékosággal élő fogyasztó esetén a csökkentés a fogyatékosággal élő személy gyógykezeléséhez, életfunkciói fenntartásához szükséges gép, berendezés energiaellátásához szükséges teljesítmény vételezését tartósan lehetővé tevő legkisebb értékre, de legalább 6 A-re történik. Az MVM Next a fogyatékosággal élő védendő fogyasztót a csökkentésről és annak tervezett időpontjáról tértivevényes levélben vagy a felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon értesíti. A ba) és bb) pont szerinti körbe tartozó fogyatékosággal élő fogyasztók fizetési késedelme esetén a lakossági fogyasztókra, vagy jogosultság esetén a szociálisan rászoruló fogyasztókra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

7.3.2 Fogyatékosággal élő fogyasztóknak nyújtható szolgáltatások

Az a) pont szerinti körbe tartozó fogyatékosággal élő fogyasztót megillető, MVM Next által biztosított különleges bánásmód lehet [Vhr. 34. § (4)]:

- a) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- b) a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (nagyobb méretű számlamásolat (A3-as fénymásolat), helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás (Braille-írással nyomtatott számla) [az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény 10/A. §].

A lakossági fogyasztó a fogyatékosággal élő fogyasztók (a 7.3.1 pont ba) és bb) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékosággal élő fogyasztók) nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy a felsorolt szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást a fogyasztó részére a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani. [Vhr. 34. § (1)]

A fogyatékossgal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő személy olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett engedélyes nem köteles teljesíteni [Vhr. 34. § (6)].

A Vhr. 23/b. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a b) pont bc) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékossgal élő személy vonatkozásában 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 [Vhr. 35. § (1)].

A tervezett üzemszünet idejére a b) pont bc) alpontja szerinti jogosultsági körbe tartozó fogyatékossgal élő fogyasztó, az e körbe tartozó fogyatékossgal élő személyre tekintettel a fogyatékossgal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó, vagy az értesítendő személy kérésére legkésőbb a tervezett üzemszünet kezdetét megelőző naptól a fogyatékossgal élő személy gyógykezeléséhez, életfunkciói fenntartásához szükséges gép, berendezés energiaellátásához szükséges teljesítményű szükségáramforrást köteles biztosítani az elosztó [Vhr. 35. § (2)].

Váratlan üzemszavar következményeinek megelőzése céljából, a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól az elosztó köteles a b) pont bc) alpontja szerinti jogosultsági körbe tartozó fogyatékossgal élő fogyasztóval, az e körbe tartozó fogyatékossgal élő személyre tekintettel a fogyatékossgal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztóval, az értesítendő személlyel, illetve szükség esetén az egészségügyi ellátást biztosító szervezettel egyeztetett feltételeknek megfelelő, a fogyatékossgal élő személy gyógykezeléséhez, életfunkciói fenntartásához szükséges gép, berendezés energiaellátásához szükséges teljesítményű szünetmentes áramforrást időben kihelyezni az igénylésben megadott felhasználási helyen [Vhr. 35. § (3)].

A fogyatékossgal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítani kell a fogyasztó számára. A módosítást a nyilvántartásban fel kell tüntetni [Vhr. 36. § (1)]. Nem vehető nyilvántartásba az, aki felhívás ellenére sem nyilatkozik az igénybe venni kívánt különleges bánásmód szerinti szolgáltatásról.

A fogyatékossgal élő fogyasztók részére nyújtott elosztói szolgáltatások részletes feltételeit az illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

7.3.3 Fogyatékossgal élő fogyasztók tárgyi eszközök energiafogyasztása utáni kedvezménye

Fogyatékossgal élő személy által használt tárgyi eszközök energiafogyasztása után az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő, fogyatékossgal élő személy az EÁR rendeletben meghatározott kedvezményes lakossági sávhatáron felül további kedvezményes mennyiségre jogosult. A kedvezményre jogosultak körét, mértékét és igénylésének eljárásrendjét a 234/2025. (VII. 31.) Korm. rendelet határozza meg. [Vet. 64. § (4a)]

A jogosult olyan egyetemes szolgáltatás keretében vételező lakossági fogyasztó, aki vagy akivel egy háztartásban élő személy a Kormányrendeletben meghatározott gyógyászati segédeszközt napi rendszerességgel használ.

A kormányrendelet szerinti kedvezmény a jogosult részére az e rendelet szerinti határozatban megállapított, az EÁR rendeletben meghatározott kedvezményes lakossági sávhatáron felül biztosított villamosenergia-mennyiség.

A jogosult a felhasználási hely esetében részesülhet kedvezményben.

A kedvezmény adott személy tekintetében csak egy felhasználási helyen vehető igénybe, azonban egy felhasználási hely tekintetében több személyre vonatkozóan is igénybe vehető.

Az EÁR rendeletben meghatározott kedvezményes lakossági sávhatáron felül – a kedvezményre vonatkozó jogosultság megállapítása esetén – a kedvezmény mértéke jogosultanként 1697 kWh. A kedvezmény az augusztus 1. és július 31. közötti időszakra (a továbbiakban: kedvezményes év) vonatkozik.

A kedvezmény – a kérelem kedvezményes év közben történő benyújtása esetén – a kérelem benyújtásának évében a kedvezményes évből hátralévő időtartamra naparányosan jár.

A kedvezményre való jogosultság tekintetében – a jogosult kérelmére – a felhasználási hely szerint illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatal jár el.

Az MVM Next a kedvezményt a felhasználási helyen alkalmazott, az EÁR rendelet szerinti általános árszabáshoz kapcsolódóan érvényesíti.

Az MVM Next – ha az elszámolási időszak nem esik egybe a kedvezményes évvel – a kedvezményes év zárónapját és a következő kedvezményes év kezdőnapját magában foglaló időszakokra vonatkozó számlában a kedvezményt a kedvezményes évekre megosztva, időarányosan érvényesíti.

Szolgáltatás szüneteltetése és szerződésszegés miatti kikapcsolás esetén a kedvezmény nem érvényesíthető az érintett időszakra. A jogosultankénti kedvezményes mennyiséget a szolgáltatás szüneteltetése vagy szerződésszegés miatti kikapcsolás időtartamával arányosan csökkenteni kell.

8. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS

8.1 Elszámolási mérőberendezés

A felhasználó által fogyasztott villamos energia mennyiségét a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó állapítja meg. Ez abban az esetben is érvényes, ha a felhasználó, az elosztó és az MVM Next mérés nélküli elszámolásban állapodtak meg. Ellenőrző fogyasztásmérő berendezés mérési adata a szolgáltatott villamosenergia elszámolására – ha csak a felek eltérően meg nem állapodtak – alapul nem szolgálhat.

Az elosztó tulajdonában lévő fogyasztásmérő ellenőrzése, újrahitelesítése és szükség szerinti javítása, karbantartása az illetékes elosztó joga és kötelessége, kivéve a fogyasztó tulajdonában álló kapcsoló-berendezés beépített elemeit. A mérésre vonatkozó előírásokról az elosztói szabályzat rendelkezik.

A fogyasztásmérő bármilyen sérülését, általa észlelhető hibáját a felhasználó haladéktalanul köteles bejelenteni a területileg illetékes elosztó hibabejelentő telefonszámán.

8.2 A villamosenergia-ellátás ár-, és díjtétel rendszere

A villamosenergia-ellátás ár-, és díjtétel rendszerének elemei:

- a hálózathasználati szerződésből eredő rendszerhasználati díj,
- a villamosenergia-vásárlási szerződés szerint átadott villamos energiáért fizetendő ár,
- az egyetemes szolgáltató által a felhasználók igénye alapján végzett egyes szolgáltatások díjai,
- a fenti díjakhoz kapcsolódnak a felhasználó által fizetendő adók és pénzeszközök.

A felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződés feltételei szerint megfizeti a villamos energia árát és a hálózathasználati szerződés feltételei szerint a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat, továbbá a kapcsolódó adókat és pénzeszközöket.

A villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat az RHD rendelet és az RHD határozat állapítja meg. Az MVM Next által értékesített villamos energia árszabásait, egységeit az EÁR rendelet határozza meg, kivéve az MVM Next egyedi árszabását az MVM DÉMÁSZ

Áramhálózati Kft. működési területén biztosított B Komfort, valamint az ELMŰ Hálózati Kft. és az MVM ÉMÁSZ Áramhálózati Kft. működési területén, M.1. mellékletben meghatározott felhasználói kör részére biztosított B Geo árszabást, amelyek áralkalmazási feltételeit és egységárát az M.1. melléklet tartalmazza.

Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ármegállapításokat, illetve a különböző díjtételeket az MVM Next a felhasználók tájékoztatása érdekében ügyfélszolgálati helyein és honlapján elérhetővé teszi.

8.3 A villamosenergia-vásárlási szerződés szerint fizetendő termékár

Az MVM Next az EÁR rendeletben és az M.1. mellékletben meghatározott típusú termékcsomagok, árszabások és áralkalmazási feltételek, egységárak alapján értékesít villamos energiát. A felhasználó által választott vételezési módhoz és árszabáshoz szükséges elszámolási mérőberendezést az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztó határozza meg, melyet az üzletszabályzatában rögzít.

Ha az M.1. mellékletben részletezett díjcsomagok bármely árelemének mértéke megváltozik, az magával vonja a díjcsomag árának megváltozását. Ha a felhasználó kéri a rendszerhasználati díjak elosztó általi külön számlázását, abban az esetben a díjcsomagok nem tartalmazzák a felmerülő összes rendszerhasználati díjat.

Az MVM Next számlát kiállító informatikai rendszere rendelkezik a Vet. 43. § (5) bekezdés szerinti tanúsítással.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését az MVM Next megbízottként kezeli, és a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjat az MVM Next érvényesíti a felhasználó felé, a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat köteles a számlán külön feltüntetni. [Vet. 140. § (2)]

Az MVM Next által kötelezően nyújtott egyetemes szolgáltatás árát a kedvezményes lakossági sávhatárig és a kedvezményes mikrovállalkozói sávhatárig, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit az EÁR rendelet állapítja meg [Vet. 145. § (3)].

A kedvezményes lakossági sávhatár felett a lakossági fogyasztó a Hivatal elnöke által rendeletben meghatározott lakossági piaci áron vételezhet villamos energiát. A lakossági piaci árat és annak áralkalmazási feltételeit a Hivatal elnöke az egyetemes szolgáltatóval folytatott egyeztetést követően elnöki rendeletben határozza meg. A Hivatal elnökének rendeletében meghatározott lakossági piaci ár – ideértve annak a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését követően bekövetkező változását is – a villamosenergia-vásárlási szerződés részévé válik [Vet. 145. § (3a)].

A kedvezményes mikrovállalkozói sávhatár felett az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő nem lakossági felhasználó versenypiaci áron vételez energiát. A versenypiaci árat és annak áralkalmazási feltételeit az egyetemes szolgáltató határozza meg, és azt a honlapján hirdetményi formában közzéteszi. A versenypiaci ár nem lehet kevesebb, mint a (3a) bekezdés szerinti lakossági piaci ár. A hirdetményben meghatározott versenypiaci ár – ideértve annak a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését követően bekövetkező változását is – a villamosenergia-vásárlási szerződés részévé válik [Vet. 145. § (3b)].

Az EÁR rendeletben nem megállapított, de az MVM Next által jogszerűen alkalmazott árszabások árát és áralkalmazási feltételeit az MVM Next kérelmére a Hivatal hagyja jóvá [Vet. 145. § (4)].

A legmagasabb hatósági árnak a szerződés létrejöttét követően bekövetkező változása esetén a felek eltérő rendelkezése hiányában a megváltozott hatósági ár az érvényes szerződés részévé válik. [Vet. 141. § (8)]

A kihirdetett árakat az MVM Next a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján és az ügyfélszolgálaton közzé teszi. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell [Vet. 145. § (6)].

Az MVM Next által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén az MVM Next legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan tájékoztatja. A tájékoztatásnak a felhasználókat megillető felmondási jogra is ki kell terjednie, kivéve, ha a változással érintett egységár(ak) csak csökken(nek). [Vet. 73. § (7), 145. § (7)]

Az egyetemes szolgáltatás ára és árképzésére vonatkozó előírások teljesülését a Hivatal ellenőrzi. [Vet. 141. § (9)]

8.4 Külön díj ellenében végzett egyes szolgáltatások

Az MVM Next által a felhasználó igénye alapján, valamint a felhasználó szerződésszegése esetén külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körét, azok külön díjait, valamint ezen külön díjak alkalmazásának szabályait miniszteri rendelet határozza meg. [Vet. 146. § (1)] A díjtételeket az M.3. melléklet tartalmazza. Az aktuális díjakat és alkalmazásuk szabályait az MVM Next a fogyasztók tájékoztatása érdekében az ügyfélszolgálaton és honlapján közzéteszi. [Vet. 146. § (6)]

8.5 Leolvasások, számlázás rendje és módja

Az elszámolási időszakban a felhasználó által átvett villamos energia mennyiségét a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó – a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamos energia vételezés kivételével – a fogyasztásmérő berendezés helyszíni vagy távleolvasásából származó adatok alapján állapítja meg. Az elosztó a leolvasást legalább éves gyakorisággal biztosítja a Vet.-ben és a Vhr.-ben előírtakra figyelemmel a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott módon és határidőre [Vet. 40. § (4)–(4a)]. A mérésre, a leolvasásra, a fogyasztott villamosenergia-mennyiség meghatározására vonatkozó részletes rendelkezéseket az elosztói üzletszabályzat tartalmazza.

Az egyes zónaidők egy-egy elszámolási időszakra vonatkozó és az árszabások egységárai szempontjából eltérő időtartamait a mindenkor hatályos EÁR rendelet határozza meg. A rendszerhasználati díjak szempontjából alkalmazandó zónaidők időtartamait a mindenkor hatályos RHD rendelet határozza meg.

Az MVM Next az értékesített villamos energia árát, kapcsolódó díjakat, adót és pénzeszközöket az elszámolási időszakra állapítja meg. Elszámolási időszak a szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőolvasás közötti időszak [Vet. 3. § (11a)].

Elszámoló számla vagy végszámla esetén a villamos energia tényleges, aktuálisan alkalmazott – évközi árváltozás esetén az évközi időszakos – értékesítési árát, valamint a kezdő és a záró fogyasztásmérő-állásokkal együtt az elszámolási időszakra vonatkozó tényleges energiafogyasztást, továbbá a megosztási hozzárendelés szerinti elszámolási korrekciót fel kell tüntetni. [Vhr. 21/A. § (3a)]

Ha a villamos energiát egyetemes szolgáltatásban vételező felhasználó egyúttal társasházi megosztási hozzárendelés elszámolási modellt alkalmazó társasházi energiaközösségi megállapodásban vesz részt, az egyetemes szolgáltató által alkalmazott árszabás tekintetében az elszámolási ponton a felhasználó által termelt és egyidejűleg elfogyasztott villamos energiának kell tekinteni a felhasználó által az elszámolási ponton vételezett azon villamosenergia-mennyiséget, amelynek forrása a felhasználó részvételével működő társasházi energiaközösség által üzemeltetett háztartási méretű kiserőmű. [ESZSZ 4.13.]

Az adott felhasználási hely elszámolása érdekében szükséges leolvasási sorrendbe besorolása az illetékes elosztó jogosultsága. A mérőberendezés tervezett leolvasásának időpontját a számla tartalmazza.

A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a területileg illetékes elosztó vagy megbízottja a fogyasztásmérő-berendezést hálózathasználati szerződésének megfelelő időszakban leolvassa. Sikertelen leolvasás esetén az elosztó az MVM Next számára becslés alapján biztosítja a számlázáshoz szükséges adatokat. Az MVM Next nem felel a számla elkészítésének elmaradásáért, ha az elosztó a számlázás alapjául szolgáló adatokat nem a jogszabályban előírtak szerint küldi meg.

Előre fizetős elszámolási mód és ahhoz kapcsolódóan előre fizetős mérés ott alkalmazható, ahol annak feltételeit az illetékes elosztó és az MVM Next együttesen biztosítani tudja. Méréstechnikai okok miatt nem létesíthető előre fizetős mérés:

- idősoros (távleolvasható fogyasztásmérővel rendelkező) elszámolási pontra
- mérőváltón keresztül mért csatlakozási pontra
- többtarifás elszámolásra (A2, H árszabásra)
- háztartási méretű kiserőmű üzemeltetése a csatlakozási ponton

Az MVM Next az alábbi árszabások esetén biztosítja előre fizetős mérés szerinti értékesítést:

- Lakossági és nem lakossági A1 árszabás
- Lakossági és nem lakossági B Alap árszabás
- Lakossági B Komfort árszabás

Előre fizetős mérés kialakításához a szociálisan rászoruló fogyasztónak nem minősülő felhasználónak kell teljesítenie az elosztó által meghatározott méréstechnikai feltételeket (például mérőhely kialakítás alkalmassága, mérő különbözeti díj megfizetése). Szociálisan rászoruló védendő fogyasztó esetén az előre fizetős mérő felszerelésének és a fogyasztásmérő bekötéséhez szükséges mérőhely-átalakítás költsége az elosztót terheli.

Szociálisan rászoruló fogyasztóként nem regisztrált lakossági fogyasztó és nem lakossági felhasználó esetén az utólag fizetős elszámolási módról az előre fizetési módra áttérés akkor lehetséges, ha a felhasználónak a felszerelés elosztói megrendelésekor nincs lejárt esedékességű tartozása az MVM Next felé, kivéve, ha a felhasználó és az MVM Next a tartozás rendezéséről a felhasználóval megállapodott. Ha a felhasználónak számla meg nem fizetéséből vagy számlahelyesbítésből eredően az előre fizetős mérő alkalmazásának időszaka alatt tartozása keletkezik, akkor a szerződésszegés fejezetben leírt következmények alkalmazhatóak.

Előre fizetős mérő alkalmazása esetén az elszámolási időszak nem értelmezhető. A felhasználó a feltöltés vásárlásakor alkalmazandó egységáron vásárolja meg a felhasználható energiamennyiséget, amelynek ellenértéke magában foglalja a villamos energia árát, a rendszerhasználati díjakat, adókat és minden egyéb fizetendő összeget, amelyet jogszabály az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez előír. A megvásárolt villamosenergia-mennyiség a villamosenergia-vásárlási szerződés időtartama alatt használható fel. A szerződés megszűnéséig fel nem használt villamosenergia-mennyiséggel az MVM Next a felhasználóval elszámol a szerződés megszűnésének napján alkalmazandó egységárakkal. A fel nem használt villamosenergia-mennyiséget az elosztó adatszolgáltatása alapján veszi figyelembe az MVM Next. Az előre fizetős mérő használatával vételezett villamos energia mennyisége és ára vonatkozásában az MVM Next – a hibás mérés kivételével – utólagos elszámolás-korrekciót nem alkalmazhat [ESZSZ 4.10.].

Az előre fizetős mérő feltöltése akkor lehetséges, ha annak ellenértéke kifizetésre került, amely történhet a felhasználó szerződéses folyószámlájára érkezett önkormányzati vagy alapítványi támogatásból. Az előre fizetős mérő feltöltése a felhasználó feladata. A feltöltést a felhasználási hely megjelölésével a felhasználó javára más is teljesítheti. A feltöltés elmaradása vagy a feltöltött összeg elhasználása miatti szolgáltatási szünet nem minősül az engedélyes által történő kikapcsolásnak. Rendszerhasználati díj részeként fizetendő elosztói alaplaj felszámítása az

elosztó rendelkezése alapján a következők szerint történik. Ha a feltöltés vásárlásakor az adott hónapban vagy azt megelőző hónap(ok)ban nem történt feltöltés, akkor a megvásárlás hónapjára és azt megelőző mindazon hónapokra megtörténik az alapidíj felszámítása, mely hónapokra korábban az alapidíj felszámítása nem történt meg. Fogyasztási egységre (kWh) vonatkozó mennyiség kiadása legfeljebb csak az alapidíj(ak) felszámítása után fennmaradó felhasználói befizetésre adható ki. Az MVM Next jogosult a feltöltés legkisebb kiadható értékét meghatározni. A feltöltés legkisebb kiadható értéke nem haladhatja meg a 3000 Ft-ot.

Előre fizetős mérő feltöltés vásárlásáról nyugta vagy számla kerül kiállításra. Az értékesítés történhet az ügyfélszolgálati irodákon kívüli helyeken is, akikkel az MVM Next szerződést köt az értékesítési tevékenységre. Ezen értékesítési helyek aktuális felsorolása az MVM Next honlapján elérhető.

Fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamosenergia-vételezésnek csak különös műszaki vagy gazdasági szempontok által indokolt esetben (pl. ideiglenes fogyasztás, közvilágítás) és az illetékes elosztó hozzájárulásával van helye. Ez esetben a szolgáltatásra kerülő villamos energia mennyiségét az üzemeltetendő felhasználó-berendezés névleges teljesítménye és a szerződésben meghatározott fogyasztási időtartam alapján kell megállapítani az elosztónak. Ha az MVM Next és a felhasználó az elosztó engedélyével a vásárolt villamos energia fogyasztásmérő felszerelése nélkül elszámolásában egyezett meg, akkor a fogyasztó kizárólag a szerződésben megjelölt fogyasztó-berendezéssel, annak teljesítményhatáráig és a megállapodott használati időtartammal vételezhet.

Ideiglenes vételezés esetén az MVM Next jogosult a határozott idejű villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépését előre fizetős mérő felszereléséhez vagy a várható fogyasztás előzetes megfizetéséhez kötni.

Nem előre fizetős elszámolási mód esetén a villamos energia átváltozása esetén, amennyiben az átváltozás időpontjára a fogyasztásmérő-berendezés leolvasására vagy adat rögzítésre nem került sor, úgy az egyetemes szolgáltatási árat az MVM Next kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, vagy ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni. A rendszerhasználati díjak átváltozása esetén az elosztói üzletszabályzat rendelkezései szerint kell eljárni.

Ha a fogyasztásmérő cseréjére kerül sor az elszámolási időszakban, akkor az illetékes elosztó mérőcserekor végzett leolvasása alapján sor kerülhet elszámolásra.

Az MVM Next köteles a számla egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó (fizető) számlázási címére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésre álljon [ESZSZ 4.7.].

Az MVM Next az egyetemes földgáz- és a villamosenergia-szolgáltatási jogviszony alapján kiállított számlákat és az azokhoz tartozó számlabefizetési megbízásokat (fehér csekkeket) jogosult a lakossági fogyasztónak (fizetőnek) egy küldeményben megküldeni.

Az MVM Next a nem távlelő mérővel mért felhasználási helyeknél, és a nem havi elszámolású szaldós háztartási méretű kiserőművek esetén évente számol el. Az elszámolási időszak rövidebb lehet egy évnél, ha a felhasználási helyre vonatkozó szerződés szerinti szolgáltatás kezdete nem az éves leolvasás időpontjával esik egybe, a szerződés felmondásakor, vagy ha a felhasználó eseti leolvasást rendelt meg. Az eseti leolvasás az elosztói üzletszabályzat szerint díjköteles tevékenység lehet.

A részszámlán megjelenített számlázási időszak nem azonos a hónap naptári időszakokkal, általában 30 naptári nap, mely a leolvasási sorrend szerinti számlázási ciklushoz igazodik.

Ha az elszámolási időszak időtartama az egy hónapot meghaladja – a felek eltérő megállapodásának hiányában – az MVM Next az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámlát jogosult kibocsátani azzal, hogy egyes részszámlák –

mértékadó éves fogyasztás alapján, felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően vagy felhasználói mérőállásközlés alapján kiállított részszámlák – 5000 forint összeghatárig összevonhatók. [ESZSZ 4.2.] A felhasználó vagy a fizető a részszámla összegének megfelelő részfizetést teljesíteni köteles. Összevont részszámlák alkalmazása esetén az egy hónapnál hosszabb időszakot a számlán jól látható módon tünteti fel az MVM Next A felhasználók meghatározott körére az MVM Next jogosult a fenti összeghatárnál alacsonyabb értékhatárt alkalmazni. Az összevont számla kiállításától az MVM Next a felhasználó kérése esetén eltérhet.

Ha számlakibocsátáskor a felhasználó szerződéses folyószámláján legfeljebb 5000 forint értékű, nemfizetésből származó hátralék található, az MVM Next jogosult a hátralékot a kibocsátásra kerülő számlán feltüntetni. A hátralék összege a fizetendő összeget növeli.

Ha a fizetési mód postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), az MVM Next 499 forint összegig a számla mellett a postai számlabefizetési megbízást jogosult érvénytelen jelzéssel ellátni, annak használatával nem kell befizetést teljesíteni. Az Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában az érvénytelen postai számlabefizetési megbízással kiállított számla összege, ha a befizetendő teljes összeg az 500 forintot eléri, fizetendő összeget növelő tételként megjelenítésre kerül a számlán, valamint a postai számlabefizetési megbízáson. Elszámolószámla és végszámla esetén a postai számlabefizetési megbízás érvénytelenítésére nem kerül sor.

Részszámlázás esetén a felhasználó a fogyasztási történet (vagy új felhasználási hely, vagy mértékadó éves fogyasztás módosítása esetén a felhasználó és az MVM Next között létrejött megállapodás) alapján készülő részszámla helyett igényelheti az általa közölt mérőállás alapján történő számlázást, ha vállalja a mérőállásnak az MVM Next által, kifejezetten e célra biztosított csatornákon történő havi közlését (diktálását). Az MVM Next a felhasználói mérőállás közlés tényét rögzíti számlázási rendszerében, a felhasználó által közölt mérőállás helyességét nem vizsgálja, azonban nyilvánvalóan helytelen adatot nem köteles elfogadni számlakészítés alapjául. A felhasználó a mérőállást a számlán jelzett, adatközlésre nyitva álló időszak alatt, az MVM Next által kifejezetten e célra biztosított csatornákon közölheti. Amennyiben az adott felhasználási helyre vonatkozóan a havi számlázási időszakban mérőállás érkezik, az MVM Next az EÜ ügyfélnek nem minősülő felhasználók tekintetében a részszámlázás szabályai szerint jár el, míg az EÜ ügyfélnek minősülő felhasználók esetében az elszámolás szabályai szerint jár el azzal, hogy amennyiben az EÜ ügyfélnek minősülő felhasználó a meghatározott időpontban a mérőállást bejelentését elmulasztja, akkor az MVM Next jogosult részszámlát kiállítani, amely az előző elszámolási időszak alapján egy hónapra megállapított villamosenergia-fogyasztási mennyiségen alapul.

Az elszámolási időszak az illetékes elosztó, illetve megbízottja által történő mérőállás leolvasással zárul le.

Az MVM Next azoknál a felhasználási helyeknél, ahol a villamosenergia-fogyasztást távlehívható fogyasztásmérő adatai alapján számolja el, havonta készít elszámolást. Az elszámolás az elosztó hálózati engedélyes által megküldött mérési adatokon alapul.

Ha a felhasználási helyen távlehívható fogyasztásmérővel mért, szaldó elszámolású háztartási méretű kiserőmű működik, akkor általában évente egyszer történik mérőleolvasás és elszámolás, kivéve a Vhr. 5. § (5b) bekezdésében meghatározott, kötelezően havi elszámolás alá eső csatlakozási pontokat.

A rendszerhasználati díjak továbbszámlázását az MVM Next az elosztó által megadott adatok alapján végzi.

Az MVM Next adott alkalommal legfeljebb három, egymást követő időközre vonatkozó részszámlát bocsáthat ki [ESZSZ 4.8.]. Ha az MVM Next adott alkalommal több részszámlát

bocsát ki, akkor az egyes részszámlák esedékessége között legalább 30 napnak kell lennie [ESZSZ 4.9.]. Ha az EÜ ügyfélnek minősülő felhasználó nem az esedékes számlát fizeti be, a számlázási rendszer sajátosságaiból adódóan (tartozás és befizetés összepontozása) az esedékes számla tekintetében beállnak a fizetési késedelem jogkövetkezményei.

Az MVM Next az EÜ ügyfelek részére biztosítja a gyűjtőszámlázást, amely lehetőséget nyújt, hogy több felhasználási hellyel rendelkező, EÜ ügyfélnek minősülő felhasználók számlatípusonként egy számlán kérjék a felhasználási helyeik számlázását. A gyűjtőszámla összesítve tartalmazza a felhasználási helyek elszámolandó díjtételeit és azok elszámolását, amely kiegészül a felhasználási helyek egyedi elszámolását felhasználási helyenként részletező számla tájékoztatóval.

H árszabás esetén az év október hó 15. napja és a következő év április hó 15. napja közötti időszak és az ezen kívüli időszak (fűtési idényes fűtési idényen kívüli időszak) megbontására elosztói adatszolgáltatás alapján elszámoláskor kerül sor, e tekintetben fogyasztói adatszolgáltatásra (diktálásra) nincs lehetőség. Ezen megbontáson túli esetekben fogyasztói adatszolgáltatásra (diktálásra) a normál szabályok szerint van lehetőség.

8.5.1 Elektronikus számla

Az MVM Next az elektronikus számlázás lehetőségét térítésmentesen biztosítja [Vhr. 21/B. § (1)].

Az MVM Next a lakossági fogyasztó részére igény esetén, vagy beleegyezésével elektronikus számlát bocsát ki.

Az MVM Next a nem lakossági felhasználó részére kizárólag elektronikus számlát bocsát ki [Vhr. 21/B. § (1a)]. A 2025. július 1. napján hatályos hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződések tekintetében az MVM Next a nem lakossági felhasználó részére a 2025. július 1-jétől 2026. július 1-jéig esedékes számlát papír alapon is kibocsáthatja, ha a felhasználó az elektronikus számla fogadására alkalmas elérhetőség közlését vagy a közölt elérhetőségen az elektronikus számla befogadhatóságának biztosítását a jogkövetkezményekre történő felhívás ellenére elmulasztja. [Vhr. 126/A. § (1)]

Elektronikus számlázás esetén a számla tartalma és fogyasztási adatokról való tájékoztatási kötelezettség – jogszabályban eltérő rendelkezése hiányában – megegyezik a nyomtatott számla tartalmával és a nyomtatott számla esetében előírt tájékoztatási kötelezettséggel [Vhr. 21/B. § (2)].

Ha a felhasználó elektronikus számlát igényelt, az MVM Next a számla kiállítását követő napon a felhasználó által megadott e-mail-címre értesítést küld a számla elkészültéről, mely alapján a felhasználó az eredeti elektronikus számlát megtekintheti/letöltheti. Elektronikus számla esetén a számla kézhezvételi időpontjának az MVM Next által küldött értesítő e-mail kiküldési időpontját kell tekinteni. Az MVM Next 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.

Ha jogszabály előírása alapján az MVM Next nem lakossági felhasználó részére kizárólag elektronikus számlát bocsáthat ki, és az elektronikus számlázáshoz szükséges adatokat a nem lakossági felhasználó nem bocsátja az MVM Next rendelkezésére, akkor az MVM Next a villamosenergia-vásárlási szerződést a szabályozás hatálybalépését megelőző napra is felmondhatja. Jogszabály előírásán alapuló elektronikus számlázás esetén az Üzletszabályzat felhasználó által igényelt elektronikus számlázásra vonatkozó rendelkezései – az elektronikus számla kötelező befogadására vonatkozó felhasználói kötelezettség sérelme nélkül – megfelelően irányadók.

8.5.2 Háztartási méretű kiserőműre vonatkozó speciális szabályok

Az MVM Next a háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energiát a Vhr 4. és 5. §-ának rendelkezései szerint veszi át és számolja el, figyelemmel az RHD rendelet 19. § (2)–(4) bekezdésében foglaltakra.

Azon csatlakozási pont fogyasztásának elszámolására, amelyre a háztartási méretű kiserőmű csatlakozik, csak általános („A”) árszabás választható, vezérelt („B”) és időszakos („H”) árszabás nem.

(a) Szaldó elszámolás

Szaldó elszámolás kizárólag abban az esetben alkalmazható, ha annak jogi feltételei fennállnak. Ha a vételezett, illetve a betáplált villamosenergia-mennyiség elszámolása szaldós elszámolással történik a csatlakozási pont leolvasási gyakoriságának megfelelően, akkor az elszámolás alapja az elszámolási időszak alatt a felhasználó által, a háztartási méretű kiserőmű csatlakozási pontján a közcélú hálózathoz vételezett (vásárolt) és a felhasználó, mint háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője által a közcélú hálózatba táplált (eladott) villamos energia mennyiségének a különbsége.

- Ha a *vételezett villamos energia mennyisége nagyobb a betáplálténál*, akkor
 - a) villamos energia vonatkozásában az elszámolási időszakban a szaldózással kiszámított fogyasztásmennyiséget a villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti árszabással kell elszámolni,
 - b) rendszerhasználati díj vonatkozásában a felhasználónak a szaldózással kiszámított fogyasztásmennyiség után forgalmi alapú rendszerhasználati díjat, valamint forgalom-független alap és teljesítménydíjat, továbbá meddőenergia díjat kell fizetnie.
- A háztartási méretű kiserőmű üzemeltetőjével történő elszámolás esetén a közcélú hálózatba betáplált villamosenergia-mennyiség is elszámolásra kerül az elszámolási időszakban a felhasználó által fogyasztott mennyiségen felül, ha a *vételezett energia mennyisége kisebb a betáplálténál* a közcélú hálózatba betáplált villamosenergia-mennyiség elszámolása az alábbiak szerinti:
 - a) Villamos energia vonatkozásában az elszámolási időszakban a felhasználó által fogyasztott mennyiségen felül a felhasználó, mint a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője által a közcélú hálózatba betáplált villamosenergia-mennyiséget az alábbiak szerint kell elszámolni.
 - a. lakossági fogyasztó esetén: a betáplált villamos energiát az MVM Next a háztartási méretű kiserőmű lakossági felhasználó üzemeltetőjével az EÁR rendelet 2. mellékletében a lakossági fogyasztókra vonatkozó táblázat A1 árszabás elosztói területtől függő egységára szerint számolja el [Vhr. 5. § (5e)] (Ez a rendelkezés alkalmazandó akkor is, ha a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetése 116/2007. (XII.29.) GKM rendelet szerinti kedvezményes felhasználási hely(ek)en kedvezményre jogosult által történik.)
 - b. nem lakossági felhasználó esetén: az üzemeltető, mint felhasználó részére az MVM Next által értékesített villamos energiát az EÁR rendelet 2. mellékletében foglalt táblázat alapján a nem lakossági fogyasztókra vonatkozó egyetemes szolgáltatási áron számolja el, az alkalmazott árszabás elosztói területtől függő egységára figyelemmel [Vhr. 5. § (6)].

A háztartási méretű kiserőműből a közcélú villamos hálózatba a felhasználáson felül történő betáplálás önálló termékértékesítésnek minősül, ezért a betáplált szaldós többlet villamosenergia-mennyiség után – figyelemmel az vonatkozó pénzügyi jogszabályokra – a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője az elszámolás érdekében köteles az MVM

Next részére számlát benyújtani. (Háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője részéről részszámla kiállítása az MVM Next felé nem értelmezhető.)

Magánszemély az adójogszabályokban lehetővé tett esetben számla nélkül is kérheti az elszámolást, amelyet az MVM Next a szükséges kérelem és nyilatkozat hiánytalan beérkezése után 45 napon belül teljesít.

Az MVM Next a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője által, az adó- és számviteli jogszabályoknak mindenben megfelelő módon kiállított számlát a kézhezvételtől számított 45 napon belül átutalással egyenlíti ki a számlán feltüntetett pénzintézeti számlaszámra.

- b) Rendszerhasználati díjat az RHD rendeletben és RHD határozatban előírtak szerint kell fizetnie (Az Üzletszabályzat hatálybalépésekor a vételezés után elosztói alapdíjat, valamint – az RHD rendeletben meghatározott feltételek fennállása esetén – teljesítménydíjat, illetve meddőenergia díjat kell fizetni; forgalomfüggő díjat nem, míg a betáplálás után rendszerhasználati díjat nem kell fizetni.)
- *A vételezés és a betáplálás egyenlősége esetén* egyik fél sem számlázhat fogyasztásmennyiséget, mivel a szaldózás miatt nincs elszámolható villamosenergia-mennyiség. Ez esetben a felhasználónak kizárólag a forgalom független rendszerhasználati díjakat kell megfizetnie.

Az első elszámolásig terjedő időtartamban részszámlák kiállítása a felhasználó által megadott várható vételezés alapján, ezt követően az általános szabályok szerint történik. Szaldózás miatt részszámla kiállítására fogyasztói adatszolgáltatás (diktálás) alapján nincs lehetőség [ESZSZ 4.12.].

Ha a csatlakozási pontra vonatkozó villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnik, akkor a végszámla a szaldózás szabályai szerint készül el.

Azon rendszerhasználó tekintetében, aki esetében az RHD rendelet a rendszerhasználati díjak szaldó elszámolását nem biztosítja, az MVM Next a betáplált villamos energia elszámolása tekintetében nem alkalmaz szaldó elszámolást.

(b) Bruttó elszámolás

Azon esetben, ha a szaldó elszámolás alkalmazásának feltételei nem állnak fenn, a vételezett, illetve a betáplált villamosenergia-mennyiség elszámolása havi bruttó elszámolással történik, azaz a tárgyhónap alatt a felhasználó által, a háztartási méretű kiserőmű csatlakozási pontján a hálózathoz vételezett (vásárolt) és a felhasználó mint háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője által a közcélú hálózatra táplált (eladott) villamos energia mennyisége irányonként (a vételezés és a betáplálás külön-külön) kerül megállapításra. Társasházi energiaközösség háztartási méretű kiserőműve esetén csak bruttó elszámolás alkalmazható. [Vhr. 5. § (5c) bekezdés i) pont]

A vételezett villamos energia elszámolása az általános szabályok szerint történik. A forgalomfüggetlen rendszerhasználati díjakat (az Üzletszabályzat hatálybalépésekor elosztói alapdíjat, valamint – az RHD rendeletben meghatározott feltételek fennállása esetén – lekötött teljesítménydíjat, illetve meddőenergia díjat) abban az esetben is meg kell fizetni, ha ténylegesen nem történik vételezés.)

A közcélú hálózatra betáplált villamosenergia-mennyiség elszámolása az alábbiak szerint történik

- a) Villamos energia vonatkozásában az elszámolási időszakban a betáplált villamosenergia-mennyiséget:
- a. lakossági fogyasztó esetén: a betáplált villamos energiát az MVM Next a háztartási méretű kiserőmű lakossági felhasználó üzemeltetőjével az EÁR rendelet 2. mellékletében a lakossági fogyasztókra vonatkozó táblázat A1

árszabás elosztói területtől függő egységára szerint számolja el [Vhr. 5. § (5e)] (Ez a rendelkezés alkalmazandó akkor is, ha a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetése 116/2007. (XII.29.) GKM rendelet szerinti kedvezményes felhasználási hely(ek)en kedvezményre jogosult által történik.)

- b. nem lakossági felhasználó esetén: az M.1. mellékletben meghatározott áron kell elszámolni.

A háztartási méretű kiserőműből a közcélú villamos hálózatba történő betáplálás önálló termékértékesítésnek minősül, ezért a betáplált villamosenergia-mennyiség után – figyelemmel az vonatkozó pénzügyi jogszabályokra – a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője az elszámolás érdekében köteles az MVM Next részére számlát benyújtani. (Háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője részéről részszámla kiállítása az MVM Next felé nem értelmezhető.)

Magánszemély az adójogszabályokban lehetővé tett esetben számla nélkül is kérheti a kifizetést, ennek érdekében szükséges kérnie az MVM Next-et, hogy az az elosztótól származó mérési adatok alapján – figyelemmel az esetlegesen bekövetkezett árváltozásokra is – az elszámolási időszakban keletkezett betáplálás elszámolását elvégezze. Az MVM Next a kifizetést a szükséges elszámolási kérelem és nyilatkozatok hiánytalan beérkezését követően teljesíti, adott hónap tekintetében az elszámolási adatok rendelkezésre állását követő 45 napon belül. A formanyomtatvány elérhető az MVM Next honlapján és személyes ügyfélszolgálatain. Nem minősül az MVM Next késedelmének, ha a hiánytalanul kitöltött iratok a mérési adatok rendelkezésre bocsátását követően érkeznek be. A háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője az elszámolási kérelem adataiban történt változás vagy a nyilatkozatokban foglaltak nemteljesülése esetén a változásról köteles haladéktalanul értesíteni az MVM Next-et. Az értesítés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből származó minden jogkövetkezményt a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője visel, emiatt kártérítési vagy egyéb igényt az MVM Next-tel szemben nem támaszthat.

Ha a magánszemély az adójogszabályokban lehetővé tett esetben számla nélkül is kérheti a kifizetést, az MVM Next az előzőekben jelzett elszámolási kérelem és nyilatkozat benyújtását megelőzően keletkezett betáplálás elszámolását a szükséges kérelem és nyilatkozat hiánytalan beérkezése után 45 napon belül teljesíti.

Az MVM Next jogosult felmerült fizetési kötelezettségét a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője, mint felhasználó lejárt tartozásába beszámítani, valamint a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője, mint felhasználó következő számláiban elszámolni. Ez esetben a jóváírt összeg tekintetében a felhasználóként határozatlan időre kötött villamosenergia-vásárlási szerződéssel rendelkező rendszerhasználó naptári évenként egyszer kérhet kifizetést. A kifizetés bankszámlaszámra történő átutalással, bankszámlaszám hiányában kifizetési postacímre kérhető.

Az MVM Next a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője által az adó- és számviteli jogszabályoknak mindenben megfelelő módon kiállított számlát a kézhezvételtől számított 45 napon belül átutalással egyenlíti ki a számlán feltüntetett pénzintézeti számlaszámra.

- b) Rendszerhasználati díjat az RHD rendeletben és RHD határozatban előírtak szerint kell fizetnie. (Az Üzletszabályzat hatálybalépésekor a betáplálás után rendszerhasználati díjat nem kell fizetni.)

8.5.3 Közvilágításra vonatkozó speciális szabályok

Az MVM Next által biztosított elszámolás nem tartalmazza a közvilágítás aktív elemeinek üzemeltetésével, karbantartásával kapcsolatos díjakat, abban az esetben sem, amennyiben a felhasználó a hálózathasználattal kapcsolatos díjak MVM Next általi elszámolását kéri.

8.6 Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen az MVM Next-nél kifogást emelhet. A számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja, és az esetlegesen így keletkező fizetési késedelem után az MVM Next késedelmi kamat felszámítására jogosult, a felhasználási hely a szabályoknak megfelelően megtett értesítés után kikapcsolható. Ettől eltérően egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetén a kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya van, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja [ESZSZ 5.1.]. Az előzőekben foglaltak nem alkalmazandók, és így a kifogás bejelentésének a részszámla kifizetésére nincs halasztó hatálya, ha a részszámlán elszámolt mennyiség az előző év azonos időszakra vetített mennyiség 150%-át a felhasználó kérésére történt részszámlamennyiség módosítás miatt haladja meg.

Az MVM Next a kifogást megvizsgálja, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíti. [Vhr. 28. § (5), ESZSZ 5.2.]

Ha a felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, az MVM Next a felhasználóval a 8.9 pontban foglaltak szerint számol el.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az MVM Next-et díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. [ESZSZ 5.4.] A részletfizetés egyes fizetési határidőin túli teljesítése, valamint, ha a fogyasztó vagy fizető a számlában feltüntetett díjat esedékességkor nem egyenlíti ki, késedelmes fizetésnek minősül, a felhasználási hely a szabályoknak megfelelően megtett értesítés után kikapcsolható.

Az előző bekezdésekben előírtakon túli teljesítés késedelmes fizetésnek minősül. Ha az MVM Next vagy a felhasználó eddig az időpontig fizetési kötelezettségét nem teljesíti, köteles a külön jogszabályban vagy szerződésben meghatározott kamatot, valamint az igazolt költségeket a másik félnek megtéríteni [ESZSZ 5.5.].

Ha a kifogás nem a számlán feltüntetett adatokra (például árszabás, egységár alkalmazása), vagy a számla kiszámítására vonatkozik, hanem a fogyasztásmérő leolvasására, annak működésére vagy a fogyasztott mennyiségre, akkor a fogyasztásmérő-berendezéssel szembeni kifogásról szóló 8.7 fejezet szerint kell eljárni.

Ha az MVM Next tudomására jut, hogy a fogyasztásmérő-berendezéssel szemben a felhasználó halasztó hatályú kifogást jelentett be az elosztónál, akkor a kifogásolt számlákra vonatkozóan a számla-kiegyenlítésre vonatkozó halasztást az elosztói kivizsgálásig, de legfeljebb 30 napig tartja fenn. Az illetékes elosztó jelzése alapján a halasztás időtartama meghosszabbodhat.

8.7 Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel szemben

A fogyasztásmérő-berendezést érintő kifogást a felhasználó az illetékes elosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint teheti meg, és a kifogást az illetékes elosztó válaszolja meg.

8.8 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 [VHSZ 17.1.].

Hibás mérés esetén a fogyasztásmérő-berendezés hibás működésének időtartamát, a hibás mérés időszaka alatt felhasznált villamos energia elszámolási alapját képező mennyiséget (kWh) a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó köteles megállapítani.

A hibás mérés időtartamának megállapítását követően az ezen időszak alatt történt elszámolásokat helyesbíteni kell a fogyasztásmérő-berendezés mérésügyi hatóság vagy mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium által megállapított hibaszázalékával [VHSZ 17.3.].

Ha a mérésügyi hatóság vagy mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium nem tudja megállapítani a fogyasztásmérő-berendezés hibaszázalékát, vagy a fogyasztásmérő nem mért, akkor a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált villamos energia mennyiséget az utolsó hiba nélküli elszámolási időszak vagy a felek által hiba nélkülinek elfogadott elszámolási időszak és a hibás mérést követő elszámolási időszak – de legalább négy hónap – adatainak átlagolása alapján kell megállapítani [VHSZ 17.4.].

A hibás mérést megelőző időszakra vonatkozó adatok hiányában vagy a felhasználásban lényeges változás bekövetkezése esetében, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik [VHSZ 17.5.].

A helyesbített adatok meghatározásáig megállapodás alapján ideiglenes elszámolásnak van helye. Az ideiglenes elszámolás alapjául a meghibásodás megállapítását megelőző év azonos elszámolási időszakának felhasználási adatai szolgálnak, amennyiben a rendszerhasználó felhasználási szokásai nem változtak meg. A helyesbített adatok meghatározását követő 15 napon belül az illetékes elosztó, a felhasználó és az MVM Next kötelesek egymással elszámolni [VHSZ 17.6.]. A helyesbített adatok meghatározását az MVM Next elszámolási kötelezettsége esetében az illetékes elosztó erről szóló értesítésének átvételétől kell számítani. A felek az elszámolásban a felhasznált villamos energia mennyiséget és a külön jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjakat elkülönítve, tételesen kötelesek feltüntetni. Ha a hibás mérés időszakában a felhasználási helyen villamos energiát értékesítő személye megváltozott, akkor az elszámolásokat az illetékes elosztó kereskedőnként külön-külön köteles elvégezni. Megbízotti jogviszony esetén az illetékes elosztó a rendszerhasználati díjakkal az MVM Next-tel számol el, melyet az MVM Next a felhasználóval történő elszámoláskor figyelembe vesz.

A hibás méréssel összefüggésben kiállított számla megfizetésére, vagy visszautalásra a 8.9 pontban foglaltak irányadók.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az MVM Next-et termék ár, díj vagy árkülönbség, díjkülönbség illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

8.9 A villamos energia ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználóknak a villamosenergia-vásárlási szerződés alapján keletkező tartozásairól, és arra vonatkozó befizetéseikről az MVM Next ún. szerződéses folyószámlát vezet.

A felhasználó vagy a számla kiegyenlítését vállaló fizető köteles a számlában feltüntetett fizetendő összeget a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig megfizetni.

A számlák kiegyenlítési módjai:

- pénzforgalmi szolgáltatón keresztül fizetési számláról történő fizetés (pl. csoportos beszedési megbízás vagy átutalás fizetési módokkal),
- kizárólag lakossági fogyasztók részére készpénzbefizetés fizetési számlára (postai feladás útján postai számlabefizetési megbízás felhasználásával),
- bankkártyával (pl. POS terminálon ügyfélszolgálati irodákban, az MVM Next honlapján)

Elektronikus számlázás esetén a felhasználó – a számlakibocsátás jellegéből adódóan – kizárólag pénzügyi számlák közötti fizetési módot (átutalás (bankkártyás fizetés) vagy csoportos beszedési megbízás) választhat. Ha a felhasználó az elektronikus számlára áttéréskor nem ad meg fizetési módot, akkor átutalás fizetési mód kerül beállításra.

Ha a csoportos beszedéssel teljesítő felhasználó (fizető) bankszámlájának terhelése egymást követő három alkalommal sikertelen, az MVM Next jogosult – a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett – a fizetési módot átállítani elektronikus számlakiállítás esetén átutalásra, egyéb esetben nem lakossági fogyasztó esetén átutalásra, lakossági fogyasztó esetén postai számlabefizetési megbízásra. Ha a terhelésnél olyan hibaüzenet érkezik, amely alapján egyértelmű, hogy a jövőbeli terhelések is meghiúsulnának, az átállításra újabb terhelés nélkül sor kerülhet.

Csoportos beszedési megbízás visszavonása esetén az MVM Next a fizetési módot elektronikus számlakiállítás esetén átutalásra, egyéb esetben nem lakossági fogyasztó esetén átutalásra, lakossági fogyasztó esetén postai számlabefizetési megbízásra állítja át.

Átutalás esetén a felhasználó (fizető) az esedékes díjat az MVM Next azon bankszámlaszámára köteles utalni, amely az esedékes díjat tartalmazó számlán feltüntetésre került. Ha a felhasználó (fizető) nem a számlán feltüntetett bankszámlaszámra utal, a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség a nem szerződészerű teljesítésből adódó jogkövetkezményekért.

Ha postai számlabefizetési megbízásos (fehér csekkes) fizetési mód esetén a számla kiegyenlítése egy hathónapos időszakon belül legalább három alkalommal átutalással vagy bankkártyás fizetéssel történik, akkor az MVM Next – a felhasználó külön kérése nélkül – jogosult a fizetési módot a tényleges fizetési módra átállítani, a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett. Az átállítást követően az MVM Next a felhasználó (fizető) tekintetében az átutalásos fizetési mód szabályait alkalmazza. Ha a felhasználó (fizető) ezzel nem ért egyet, a kifogás bejelentését követően az MVM Next a fizetési módot haladéktalanul visszaállítja.

Nem lakossági felhasználó esetében, amennyiben 2021. április 1-jén a számlák kiegyenlítése – a választott fizetési mód alapján – postai számlabefizetési megbízással (fehér csekkel) történt, akkor e fizetési módot legutolsó alkalommal 2021. április 1-jét követő első éves leolvasás alapján kiállított elszámolószámla kiegyenlítéséig köteles az MVM Next biztosítani. A postai számlabefizetési megbízással történő fizetési lehetőség megszűnéséről az MVM Next az érintett felhasználókat tájékoztatja.

Ha a nem lakossági felhasználó pénzforgalmi jelzőszámot nem ad meg az MVM Next részére, az MVM Next a számlázás, elszámolás során jogosult a nyilvánosan elérhető cégkivonatban vagy egyéb nyilvántartásban elsőként feltüntetett pénzforgalmi jelzőszámot felhasználni.

A felhasználó (fizető) évente egy alkalommal, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kezdeményezhet részletfizetést és/vagy fizetési halasztást az MVM Next-nél. Az MVM Next a kezdeményezést megvizsgálja, és hozzájárulása esetén a részletfizetésre és/vagy a fizetési halasztásra engedélyt ad. Az MVM Next az engedélyben jogosult a felhasználó által javasolt fizetési ütemezéstől eltérni, a fizetési kedvezmény megadását feltételhez kötni, így különösen az esetlegesen fennálló lejárt tartozás bizonyos részének egyösszegű, azonnali megfizetését előírni, illetve kamatfizetési kötelezettséget előírni. A kérelem elbírálásánál mérlegelési szempont különösen a számla összege, az elszámolás, számlázás módja, a felhasználó (fizető) jellemző fizetési magatartása, az esetleges lejárt tartozás mértéke, ideje, továbbá, hogy az esetleges számlázási, leolvasási hiba felhasználónak felróható-e. Ha az MVM Next és a felhasználó (fizető) jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési könnyítési megállapodást (részletfizetési megállapodást, fizetési halasztási megállapodást stb.) kötöttek, vagy a felhasználó részére az MVM Next fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, ezen megállapodás vagy engedély az MVM Next villamosenergia-vásárlási szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozatának felhasználó általi

kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

Ha elszámolás eredményeként a felhasználó szerződéses folyószámláján túlfizetés mutatkozik, vagy a felhasználót számlakifogás eredményeképpen visszatérítés illeti meg, akkor az összeget az MVM Next jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani, illetve – a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználó következő számláiban elszámolni [Vhr. 21/A. § (8)]. A kifizetési igénylés lehetőségéről és módjáról az MVM Next a honlapján és személyes ügyfélszolgálatain ad tájékoztatást.

Amennyiben egy hónapon belül ötnél több alkalommal történik befizetés a felhasználó olyan szerződéses folyószámlájára, amelyen az MVM Next nem tart nyilván kiegyenlítésre váró követelést, és az így keletkezett túlfizetést a felhasználó vagy fizető kéri visszafizetni, abban az esetben az MVM Next jogosult az ilyen befizetések pénzügyi, postai feldolgozási díját, költségét, valamint a túlfizetés visszafizetésének pénzügyi, postai költségét, díját, a visszafizetés tranzakciós illetékét az felhasználóval, fizetővel szemben érvényesíteni. Az érvényesítésre kerülő költségekről az MVM Next kimutatást küld a felhasználó részére. Ezen költségeket a fennálló túlfizetés összegéből, valamint a további befizetésekből egyenlíti ki az MVM Next.

Ha a felhasználó a túlfizetés visszafizetéséről rendelkezett, az MVM Next a visszafizetendő összeget a kérelemtől/elszámolástól számított 15 napon belül a felhasználó által megadott módon visszafizeti. Ha a felhasználó a visszafizetés módjáról nem rendelkezett, a visszafizetés a felhasználó (fizető) fizetési módja szerint történik. Az MVM Next a visszafizetést a felhasználó-fizető által kitöltött nyilatkozat alapján az abban megjelölt félnek fizeti vissza. Amennyiben a megállapodásban a felhasználó és a fizető nem rendelkezik a túlfizetésre jogosult személyről, az MVM Next a visszafizetést a felhasználó részére teljesíti. Visszafizetés tekintetében a felhasználó és a fizető jogosultsága egyetemleges.

Ha a visszafizetés az MVM Next-nek fel nem róható okból sikertelen (pl. az összeg nem volt visszautalható a megadott címre vagy bankszámlára, az ügyfél az összeget nem kereste), akkor az MVM Next az összeget a felhasználó lejárt tartozásába beszámítja, a fennmaradó következő időszak(ok) számláiban számolja el. Ez esetben a sikertelen postai és banki kifizetés költségét (postai, illetve banki díj, kapcsolódó adó és illeték) az MVM Next jogosult a felhasználó (fizető) felé érvényesíteni, továbbá az átvenni elmulasztott, sikertelenül visszafizetni megkísérelt összegbe beszámítani.

A kerekítési különbözet elszámolásából adódó differenciák nem minősülnek vagyoni előnynek, illetve hátránynak.

Ha a túlfizetés visszafizetése kapcsán sem az utalást kezdeményező bank, sem a Magyar Posta Zrt. nem jelez vissza bármiféle hibát az MVM Next részére a visszafizetés kezdeményezésétől számított 15 napon belül, akkor az MVM Next a visszafizetést sikeresnek vélelmezi. A felhasználó a visszafizetés kezdeményezésétől számított 15 nap elteltével vizsgálatot kezdeményezhet.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a túlfizetés kezelésére vonatkozó kérését az ügyfélszolgálat részére adott írásos rendelkezésben, vagy személyesen, telefonon adott szóbeli nyilatkozattal is megteheti. A nyilatkozás tényét és tartalmát az ügyfélszolgálat rögzíti a számlázási rendszerben.

A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésekor keletkező visszautalandó összeget az MVM Next 8 napon belül visszafizeti a felhasználónak vagy a fizetőnek.

Ha a felhasználónak az elszámolás után a szerződéses folyószámláján túlfizetése önkormányzati vagy más támogatásból eredően mutatkozik, akkor azt a következő számlák kiegyenlítésére kell felhasználni. Az MVM Next a támogatásokat kizárólag a támogatást befizető

ilyen tartalmú, egyértelmű rendelkezése esetén fizeti ki a felhasználó részére. A szerződés megszűnése után a fel nem használt támogatást az MVM Next a támogatás befizetője részére fizeti vissza, vagy a felhasználó rendelkezése alapján, az MVM Next-tel új szerződés megkötése esetén a további számlák kiegyenlítésére használhatja fel. Az előzőektől eltérően is kezelhető a támogatás, ha azt jogszabály írja elő, vagy a támogatást nyújtó és az MVM Next ettől eltérően állapodott meg.

A Ptk. 6:42. § alapján a pénztartozás abban az időpontban válik teljesítetté, amikor a pénzt a jogosult fizetési számláján a jogosult számlavezető bankja jóváírta vagy azt jóvá kellett volna írnia. Ugyanakkor a befizetés adatairól az MVM Next kizárólag munkanapokon szerez tudomást. Ha a felhasználó átutaláskor az MVM Next pénztárat számlaszámára teljesíti a befizetést, de az átutalás közleményében nem ad meg a beazonosításhoz szükséges egyértelmű, hiánytalan szerződéses folyószámla számot vagy számla sorszámot, vagy a rendelkezésre álló adatok alapján az MVM Next a beazonosítást nem tudja elvégezni, akkor az átutalás nem tekinthető teljesítettnek, mert nem állapítható meg az átutalás célja. A beazonosíthatatlanul beérkező befizetéseket az MVM Next az átutaló részére visszautalja. Ugyanezen szabályok vonatkoznak a belföldi postautalványon (ún. rózsaszín csekken) és a postai számlabefizetési megbízáson beérkező befizetésekre is.

8.10 Késedelmes fizetés következménye, a felhasználói tartozás esetére vonatkozó eljárás

Késedelmes fizetésnek minősül a felhasználó/fizető részéről, ha a számlán feltüntetett fizetendő összeget a felek eltérő megállapodása hiányában a számlán feltüntetett fizetési (beérkezési) határidőig nem egyenlíti ki. Számlakifogás esetén a 8.6 fejezet rendelkezései szerint kell eljárni.

A felhasználó által beazonosíthatatlanul vagy nem megfelelő bankszámlaszámra küldött befizetés esetén létrejövő fizetési késedelem következményeiért az MVM Next-et nem terheli felelősség.

Ütemezett fizetés esetén a részfizetésekre is a fentiek irányadók.

Késedelmes fizetésnek minősül az MVM Next részéről, ha a felhasználót a számla elleni alapos kifogása eredményeképpen visszatérítés illeti meg, a felhasználó a visszatérítés visszafizetéséről rendelkezett, és a visszafizetendő összeget az MVM Next a 8.9. pontban előírt határidőn túl fizeti meg, vagy utalja vissza. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha az MVM Next késedelmét kimenti.

A felhasználót alaptalan számlakifogás esetén – a teljesítési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési, valamint az alábbiak szerint behajtási költségátalány fizetési kötelezettség terheli.

Ha a felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, az MVM Next a felek eltérő megállapodása hiányában a Ptk.-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatot, valamint az alábbiak szerint behajtási költségátalányt számít fel.

A behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény alapján az MVM Next a vállalkozásnak (azaz önálló gazdasági vagy szakmai tevékenységet folytató szervezetnek, még ha az adott tevékenységet egyetlen személy is végzi) vagy szerződő hatóságnak (azaz a közbeszerzésekről szóló törvény szerinti ajánlatkérőnek, akkor is, ha közbeszerzési eljárás lefolytatására nem köteles) minősülő felhasználó késedelmes fizetése esetén követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetéül a behajtási költségátalányról szóló törvényben meghatározott mértékű behajtási költségátalányra tarthat igényt. A behajtási költségátalányt az MVM Next a késedelem bekövetkezésétől számított egy éves jogvesztő határidőn belül követelheti. A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja. A behajtási költségátalány alkalmazása során – kétség esetén – az MVM Next kötelezettsége annak bizonyítása, hogy a számla kézbesítésére a jogszabályi előírásoknak megfelelően került sor. A felhasználó a behajtási

költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimenti. A kimentési kifogások kezelését az MVM Next belső ügyrendje alapján végzi.

Ha az EÜ ügyfélnek minősülő felhasználó (fizető) által fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt elsősorban a régebben lejárt, azonos lejárat esetén az EÜ ügyfélnek minősülő felhasználóra (fizetőre) terhesebb, egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított követelés kezelésére kell fordítani, egyenlő mértékben biztosított követelés esetén a teljesítés arányosan csökkenti.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett teljesítési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a felhasználó (fizető) késedelmét kimenti.

A késedelmes fizetés következményeként küldött értesítő levelek díját az MVM Next felszámítja a felhasználónak, melynek szabályait a felhasználói szerződészeugésekről szóló 5.3 fejezet tartalmazza.

8.11 Fizetési hátralékok behajtása

A fizetési hátralékok behajtására az MVM Next kezdeményezheti, vagy – jogszabályi kötelezettség miatt – köteles kezdeményezni a felhasználókkal való kapcsolatfelvételt, illetve a hátralékok rendezésére vonatkozó megállapodás megkötését. Amennyiben megállapodás nem jön létre, úgy jogi eszközökkel történik a behajtás, illetve az MVM Next a fizetési kötelezettség elmulasztása esetére – a Vet.-ben és a Vhr.-ben előírt feltételek teljesülése esetén – a kikapcsoltatás, a szerződésfelmondás lehetőségével vagy Üzletszabályzatban meghatározott esetekben előre fizetős mérő felszereltetésének lehetőségével élhet.

Az MVM Next a fizetési hátralékok behajtására arra szakosodott cégeket, ügyvédi irodákat is igénybe vehet az adatvédelmi előírások figyelembevételével.

Amennyiben az MVM Next a felhasználó vele szemben fennálló lejárt esedékességű tartozását harmadik fél részére engedményezi, úgy erről az érintett felhasználót írásban értesíteni köteles. Az MVM Next a kötelezettek értesítésére vonatkozó kötelezettségének az általa aláírt, engedményezésről szóló értesítő engedményes általi megküldésével is eleget tehet. A felhasználó mindaddig az MVM Next-nek köteles teljesíteni, amíg nem kap olyan teljesítési utasítást, amely az engedményes személyét, valamint az engedményes telephelyét, ennek hiányában székhelyét, természetes személy esetén lakóhelyét, ennek hiányában szokásos tartózkodási helyét vagy számlaszámát meghatározza. Ezt követően a felhasználó a teljesítési utasításnak megfelelően teljesíthet [Ptk. 6:198. § (1)].

Az MVM Next a felhasználó (fizető) hozzájárulása nélkül jogosult a vele szemben fennálló lejárt esedékességű tartozások behajtásával harmadik személyeket megbízni, az ilyen tartozásokat harmadik fél részére engedményezni.

Az MVM Next jogosult a felhasználót vagy a szerződés szerinti fizető ügyfelet telefonon vagy e-mailben, elektronikus tárhelyére küldött üzenetben, SMS-ben megkeresni a hátralék rendezése érdekében. A megkereséshez a nyilvános telefonkönyvek adatait, valamint a szerződéskötéskor rendelkezésre bocsátott telefonszámokat, e-mail címet, illetve a szolgáltató és a felhasználó közötti bármilyen kapcsolatfelvétel során a felhasználó vagy fizető hozzájárulásával a szolgáltató tudomására jutott telefonszámokat, e-mail címet veszi igénybe az elérhetőséget biztosító időpontokban.

A szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményeket a 7.2 fejezet tartalmazza.

9. FELHASZNÁLÓI BEADVÁNYOK (PANASZÜGYEK) KEZELÉSE

9.1 Felhasználói beadványok (panaszügyek)

Felhasználói beadványnak (megkeresésnek) minősül a felhasználónak az MVM Next hivatalos kapcsolattartási postai címe vagy honlapján kialakított helyen elküldött, az ügyfélszolgálati

irodán írásban benyújtott, valamint az ügyfélszolgálati irodán vagy telefonos ügyfélszolgálaton szóban megtett és írásban rögzített kérelme, megkeresése, amely a felhasználó fennálló, villamosenergia-szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével függ össze vagy a Felhasználót érintő egyéni igény elintézésére irányul.

Panasznak minősül az olyan felhasználói beadvány, amelyben a felhasználó az MVM Next intézkedése ellen vagy az MVM Next várt intézkedésének elmaradása miatt emel kifogást [Vet. 3. § (1) 80.]. A panaszra, mint a felhasználói beadványok egyik fajtájára – egyéb rendelkezés hiányában – a felhasználói beadványokra vonatkozó szabályok az irányadóak. Nem minősül panasznak az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, illetve a tevékenység minőségének javítására tett javaslat.

Panaszbejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) kérelmező neve, elérhetősége,
- b) érintett felhasználási hely címe,
- c) beadvány tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva,
- d) kért intézkedés megjelölése.

A fentiek hiányában az MVM Next a részére megküldött panaszbeadványt pontosítás céljából a feladónak érdemi válasz nélkül visszaküldheti.

A panasz kivizsgálásának érdekében a felhasználó köteles együttműködni, a szükséges egyeztetésekre rendelkezésre állni.

A számlakifogásra vonatkozó szabályokat a 8.6. pont tartalmazza.

9.2 Panaszok rögzítése, archiválása

A felhasználó panaszát az MVM Next ügyfélszolgálatán jelezheti.

A beadvánnyal érintett engedélyes a felhasználó valamennyi beadványát köteles az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrizni [Vhr. 28. § (2)].

Az MVM Next az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át [Vhr. 28. § (2)]. A panasz felvételi módját az alábbiak tartalmazzák.

- a) Írásbeli beadványok kezelése ügyfélszolgálati irodán: Az MVM Next az írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át.
- b) Szóbeli kérelem, panasz rögzítése és kezelése ügyfélszolgálati irodán, illetve telefonon: A szóban előterjesztett, de helyben el nem intézett kérelem tartalmát és tényét az MVM Next jegyzőkönyvben rögzíti, és a felvételéről igazolást ad át a felhasználónak, a telefonon előterjesztett beadvány esetén pedig rögzíti a beszélgetést, melyről tájékoztatja a felhasználót. Telefonon történő ügyintézés esetében egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát [Vhr. 28. § (6)]. Az engedélyes az egyedi ügyszámot a telefonon történő ügyintézés kezdetén ismerteti a felhasználóval [Vhr. 28. § (6)]. Ha a hangfelvétel tartalmazza a fogyasztó nevét, lakcímét, a fogyasztó panaszának részletes leírását, a vállalkozás nyilatkozatát a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, a panaszt felvevő személy nevét, a panasz egyedi azonosítószámát, akkor a panaszról jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzésre kerül. [Fgytv. 17/B. § (3)]

Az MVM Next az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó kérésére, az ügyfél erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

- a. biztosítja ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,
- b. hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. [Fgytv. 17/B. § (3a)]

Nem minősül dokumentálandó beadványnak az a felhasználói megkeresés, amelyet az MVM Next a felhasználónak az ügyfélszolgálati irodán személyesen vagy a telefonbeszélgetés során

megválaszolt, illetve elintézt, és a felhasználó a kapott választ, ügyintézését elfogadta. Ilyen esetben az MVM Next a megkeresés felvételéről sem köteles igazolást kiadni. Az ügyfélszolgálat nem köteles az MVM Next álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak megküldeni, ha a felhasználó panaszát szóban (ügyfélszolgálati irodában, telefonon) jelenti be, és az MVM Next az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. [Fgytv. 17/B. § (5)]

9.3 Az esetleges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása

Ha a beadványban foglaltak alapján több engedélyes érintett, az érintett engedélyesek a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül egyeztetik, hogy a beadványban foglaltak vonatkozásában melyik engedélyes jár el. A beadványt az eljáró engedélyesnek kell átadni, azzal, hogy az eljáró engedélyes az egyeztetés megtörténtéről és eredményéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatja [Vhr. 28. § (3)].

Ha a beadvány a villamosenergia-értékesítéssel és a hálózati szolgáltatással egyaránt összefügg és ennek következtében több engedélyest érint, az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni [Vhr. 28. § (4)].

Az egyeztetés és illetékesség megállapításának eljárását nem lehet alkalmazni az adott ügyben, ha az elosztó és az MVM Next ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el [Vhr. 29. § (2)].

9.4 Válaszadási határidő

A beadványok intézése során az illetékes engedélyesnek 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő az eljárási illetékesség megállapításának, illetve az egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő [Vhr. 28. § (5)].

Az MVM Next azon esetekben a külön tájékoztatást mellőzi, amikor olyan adat, adatváltozás bejelentésére kerül sor, amely a számlán megtalálható (pl. mérőállás fogadás, részfogyasztás módosítás, név, felhasználási hely címének vagy fizető egyéb adatának javítása, közös képviselő, kapcsolattartó változása). Ezen esetekben az igényelt módosításról az MVM Next tájékoztatást a bejelentés feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül ad.

Az MVM Next által adott válasz formátuma – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói beadvány formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának (pl. levélben történő megkeresés e-mailben vagy telefonon történő megválaszolása), és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik [Vhr. 28. § (5)].

Ha a felhasználó dokumentált megkeresése az Üzletszabályzatban foglaltakra figyelemmel panasznak minősül, a panasz megválaszolása – ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik – írásban történik. Ez esetben az írásbeliség követelményének bármely olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ennek értelmében pl. elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történhet a válaszadás.

Az ügyintézésre megállapított határidők számítása során – az órákban meghatározott határidők számítását bele nem értve – a Ptk. 8:3. §-ában előírtakat kell alkalmazni.

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 MVM Next mellőzheti [Vhr. 28. § (6)].

9.5 Válaszadási határidő elmulasztásának következménye, válasszal szembeni jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy a lakossági fogyasztó – főszabály szerint – a fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró kormányhivataloktól, nem lakossági felhasználó a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivataltól kérheti panaszának kivizsgálását. A felhasználó a hatósági eljárást megelőzően köteles panaszával – igazolható módon – az engedélyeshez fordulni [Vet. 57. § (6)].

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 elérhetősége, az érintett felhasználási hely,
- b. a kérelem tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználó megkeresésére adott válaszlevelét, a felhasználói megkeresést igazoló dokumentumot, így az írásban benyújtott beadvány átvételéről szóló igazolást, a telefonos ügyintézés szerinti egyedi ügyszámot vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint a kérelmező aláírását,
- c. a kért intézkedés megjelölése [Vhr. 28. § (8)].

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a villamosenergia-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, valamint a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén – a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak a Vet. 159. § (5) bekezdés szerinti hatásköreinek tiszteletben tartása mellett – a fogyasztóvédelmi hatóság, az engedélyesekre vonatkozó egyéb panaszok ügyében a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására az Fgytv.-t kell alkalmazni, azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó az Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy [Vet. 57. § (1)].

A fentiekől eltérően a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a villamosenergia-ellátásból történő fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések megsértése esetén is a Hivatal jár el, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak [Vet. 57. § (4a)].

A Vet. 56/A. § (3) bekezdésében, a 62. § (2), (3) és (7) bekezdésében, a 73. § (4) bekezdésében, valamint a 145. § (6) és (7) bekezdésében foglalt, tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó az Fttv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy [Vet. 57. § (2)].

A Vet. 57. § (1), (2), (4a) vagy (6) bekezdés hatálya alá tartozó panasz esetén az MVM Next a felhasználóval kötött villamosenergia-vásárlási szerződését a panaszeljárásról való tudomásszerzéstől annak lezárásáig a felhasználói panaszban vitatott tényre hivatkozva

egyoldalúan nem szüntetheti meg és nem kezdeményezheti a felhasználó villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását. A Vhr.-ben meghatározott esetek kivételével a panaszeljárással nem mentesíti a feleket a villamosenergia-vásárlási szerződésből eredő kötelezettségeik teljesítése alól. [Vet. 57. § (10)]

Nem kell alkalmazni az előző bekezdés szerinti szerződésmegszüntetési és kikapcsolási korlátot

a) a felhasználónak ugyanazon ténybeli alapból származó, érdemben azonos igény érvényesítése iránt előterjesztett és elbírált, új információt nem tartalmazó ismételt panasza esetén, vagy

b) ha a felhasználói panasz az eset összes körülményére figyelemmel a joggal való visszaélés tilalmába ütközik. [Vet. 57. § (11)]

Lakossági fogyasztó, illetve Fgytv. szerinti fogyasztónak minősülő nem lakossági felhasználó békéltető testülethez, illetve lakossági fogyasztó és nem lakossági felhasználó bírósághoz is fordulhat.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró kormányhivatalok és a Békéltető Testületek elérhetősége megtalálható az MVM Next honlapján [Fgytv. 17/B. § (9) g) pont, 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet].

10. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK, VITARENDEZÉS

10.1 Irányadó jogszabályok

Az Üzletszabályzatban és a villamosenergia-vásárlási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a hatályos jogszabályok, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (Vet.), a villamos energiáról szóló 2007. LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (Vhr.), az egyéb vonatkozó villamosenergia-ipari jogszabályok, továbbá a villamosenergia-ellátási szabályzatok előírásai az irányadók.

Ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény (Ptk.) eltérően nem rendelkezik, a Ptk. rendelkezéseit a hatálybalépését (2014. március 15-ét) követően keletkezett tényekre és jogviszonyokra, valamint megtett jognyilatkozatokra kell alkalmazni.

Ha a Ptké. eltérően nem rendelkezik, a Ptk. hatálybalépésekor fennálló kötelekkel kapcsolatos, a Ptk. hatálybalépését követően keletkezett tényekre, megtett jognyilatkozatokra – ideértve az e tények, illetve jognyilatkozatok által keletkeztetett újabb köteleket is – a Ptk. hatálybalépése előtt hatályos jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

10.2 Bírósági kikötések

A felek az Üzletszabályzattal, a villamosenergia-vásárlási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton (közvetlen egyeztetéssel, külső érintettek (pl. békéltető testületek bevonásával) kísérelnek meg rendezni.

Ha a vitás kérdés békés úton nem rendezhető, a felek közötti vitás kérdés elbírálásában a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.

Ha a felhasználó nem magyar állampolgár természetes személy vagy nem Magyarországon bejegyzett/nyilvántartásba vett jogi személy, a felek a békés úton nem rendezhető esetleges jövőbeni jogvitájuk eldöntésére a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló, 2000. december 22-i, 44/2001/EK tanácsi rendelet 5. cikk 1. pontja vagy a nemzetközi magánjogról szóló 2017. évi XXVIII. törvény 99. §-a alapján a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság joghatóságát kötik ki.

Az Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból származó polgári jogi igény MVM Next általi, rendes bíróságok előtti érvényesítését sem a felhasználó panaszbeadványa alapján az MVM Next által folytatott eljárás, sem a felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság, a Hivatal vagy a békéltető testület előtt indított eljárás nem akadályozza.

Kelt elektronikus bélyegző szerint

Dr. Romhányi Róbert László
vezérigazgató
MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Kovács Emőke
jogi, compliance és szabályozási igazgató
MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Melléklet: 4 db

Függelék: 3 db

A mellékletek és a függelékek az Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezik.