

Közlemény

a 116/2010. (IV. 15.) Kormány rendelet (ún. „közüzemi kódex”) alapján, az EDF DÉMÁSZ Zrt. egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatában a jogszabály-módosítások hatálybalépésével 2010. május 1-jétől módosult rendelkezésekről

A módosult üzletszabályzati rendelkezésekben a törölt szövegezés kihagyásra került, míg az új szövegezést aláhúzás (pl. szöveg) jelöli.

1.

A 116/2010. (IV. 15.) Kormány rendelet 1. melléklet 1. pont alapján, az Üzletsabályzat 4.9.3. pontjának szövege a következő:

„4.9.3 A felhasználó felhasználási helyében, valamint a részére villamos energiát értékesítő engedélyes személyében beállt változás

Ha a felhasználó a felhasználási helyről elköltözik vagy az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagy, az egyetemes szolgáltató köteles 2 munkanapon belül felhívni az elosztó hálózati engedélyest a csatlakozó és mérőberendezés állapotának helyszíni ellenőrzésére. A felhívásra az az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül köteles az ellenőrzést térítésmentesen elvégezni, és az ellenőrzés eredményét - ideértve a mérőállást is - jegyzőkönyvben rögzíteni. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos véleményeltérését, állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát az egyetemes szolgáltató köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni, és esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz ügyintézése esetén az eljáró hatóságnak bemutatni. Az ettől eltérő eljárásrend - tekintet nélkül arra, hogy az ellenőrzést az elosztó hálózati engedélyes végzi - az egyetemes szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül. Az egyetemes szolgáltató jegyzőkönyv átadási kötelezettségét a helyszínen az ellenőrzést elvégző teljesíti.”

2.

A 116/2010. (IV. 15.) Kormány rendelet 10. § (2) bek. alapján, az Üzletsabályzat 4.12. pontjának utolsó bekezdésének szövege a következő:

„Ha az értesítés az EDF DÉMÁSZ Zrt.-hez „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napiját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.”

3.

A 116/2010. (IV. 15.) Kormány rendelet 5. §-a alapján az Üzletsabályzat 5.6.6. pontjának szövege a következő:

„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 EDF DÉMÁSZ Zrt. a kikapcsolást megelőző első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a

fogyasztót a védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a VET-Vhr. 23/a. számú melléklete szerinti, kérelemként használható adatlapot.

Az előző bekezdés szerinti tájékoztatást az EDF DÉMÁSZ Zrt. 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 a az EDF DÉMÁSZ Zrt. a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti."

4.

A 116/2010. (IV. 15.) Kormány rendelet 8. § (1)-(2) bek. alapján az Üzletsabályzat 7.2.3 pontjának szövege a következő:

„7.2.3 Előre fizető mérő alkalmazása

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

A villamosenergia-kereskedő - az elosztóval együttműködve - gondoskodik az előre fizető mérők működtetésének (feltöltésének) az ügyfélszolgálatain és elektronikus úton történő biztosításáról.

Az elosztó köteles az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót írásban tájékoztatni az előre fizető mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, illetve az erre vonatkozó szerződési feltételekről.

Ha a részletfizetési vagy halasztott fizetési megállapodásban foglaltakat a szociálisan rászoruló fogyasztó nem tartja be, és nem egyezik bele a villamosenergia-kereskedő kezdeményezésére az elosztói engedélyes által felajánlott előre fizető mérő felszerelésébe sem, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, továbbá legalább négy havi (120 napos) számlatartozást felhalmozott, akkor a szociálisan rászoruló fogyasztó villamosenergia-ellátását az engedélyes megszüntetheti, a villamosenergia-értékesítésre vonatkozó szerződést felmondhatja.

Az előre fizető 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.

A részletfizetés időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terheli.

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

A fentiek szerinti megállapodásban a felek kötelesek rögzíteni, hogy ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a teljesítéssel késedelembe esik, az előre fizető mérő feltöltésekor

- a) 75 000 forintnál kisebb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 25%-át, vagy
- b) 75 000 forint vagy annál nagyobb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 50%-át

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

Az előre fizető mérő feltöltésére szolgáló utalvány, feltöltő kód megvásárlásakor a fizetendő díj magában foglalja a villamosenergia-díjat, a rendszerhasználati díjat, egyéb fizetendő pénzeszközöket és adót. Rendszerhasználati díj részeként fizetendő elosztói alapidíj felszámítása az elosztó rendelkezése alapján a következők szerint történik. Amennyiben a feltöltőkód megvásárlásakor az adott hónapban vagy azt megelőző hónap(ok)ban nem történt feltöltőkód vásárlása, akkor a feltöltőkód megvásárlás hónapjára és azt megelőző mindazon hónapokra megtörténik az alapidíj felszámítása, mely hónapokra korábban az alapidíj felszámítása nem történt meg. Fogyasztási egységre vonatkozó feltöltőkód kiadása legfeljebb csak az alapidíj(ak) felszámítása után fennmaradó felhasználói befizetésre adható ki.

Az előre fizető mérő felszerelése során minden esetben a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni."

5.

A 116/2010. (IV. 15.) Kormány rendelet 1. melléklet 2. pont alapján, az Üzletszabályzat 8.5 pontjának szövege a következő:

„8.5 Leolvasások, számlázás rendje és módja

Az éves elszámolási időszak keretében évenként (12 havonta) egy alkalommal kerül leolvasásra a fogyasztásmérő berendezés. Az éves elszámolási időszakon belül – a felek eltérő megállapodása hiányában - a felhasználó, vagy fizető legfeljebb 11 alkalommal – a részszámla összegének megfelelő – részfizetést teljesíteni köteles.

...

Azon esetekben, amikor a felhasználási hely éves fogyasztása nem éri el a 240 kWh-át, akkor az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult költségtakarékossági okból az elosztói alapidíjat összevontan részszámlában, vagy elszámoló számlában utólag kiszámlázni a felhasználó részére, továbbá jogosult a mértékadó éves fogyasztás hónapra

számított időarányos részét részszámlában, vagy teljes mennyiségét elszámoló számlában – az alapidíj felszámításával együtt – összevontan kiszámlázni. Ilyen esetben kibocsátott részszámla összege általában az 1000 Ft-ot meghaladja, viszont az elszámoló számla akkor is elkészül, ha annak fizetendő összege nincs.”

6.

A 116/2010. (IV. 15.) Kormány rendelet 1. melléklet 4. pont alapján, az Üzletsabályzat 8.6 pontjának szövege a következő:

„8.6 Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nél kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs, kivéve, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét 150%-át meghaladja. Az azonos időszakra vetítésnél a teljes elszámolási időszak fogyasztását kell figyelembe venni.

7.

A 116/2010. (IV. 15.) Kormány rendelet 1. melléklet 3. pont alapján, az Üzletsabályzat 8.10 pontjának szövege a következő:

„8.10 Késedelmes fizetés következménye, a felhasználói tartozás esetére vonatkozó eljárás

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

Ütemezett fizetés esetén a részfizetésekre is a fentiek irányadók.

Késedelmes fizetésnek minősül az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről, ha a felhasználót a számla elleni alapos kifogása eredményeképpen visszatérítés illeti meg, és azt az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztó értesítését követő 8 napon túl fizeti meg, vagy utalja vissza. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha az EDF DÉMÁSZ Zrt. késedelmét kimenti.

A felhasználót alaptalan számlakifogás esetén is – a teljesítési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

Késedelmes teljesítés esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználói befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a főtartozást számolja el.

Ha a felhasználó a számla ellenértékét a pénzforgalmi szolgáltatást nyújtónál fizetési számlára történő készpénzbefizetéssel egyenlíti ki, a fizetési késedelem jogkövetkezményei legkorábban a késedelembe eséstől számított második naptól alkalmazhatók.”

8.

A 116/2010. (IV. 15.) Kormány rendelet 6-7. §, 10. § (2) és 28. § -a alapján az Üzletsabályzat 9.1 pontjának szövege a következő:

„9.1 Panaszügyek és felhasználói beadványok kezelése

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.

Az egyeztetés és illetékesség megállapításának eljárását nem lehet alkalmazni, ha az elosztói engedélyes EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. és az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el.”

Az engedélyesnek a felhasználó részéről nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó által a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, vagy a Hivatal részére benyújtott kérelemnek (a továbbiakban: panasz) a következőket kell tartalmaznia:

- a) a kérelmező neve, elérhetősége, az érintett felhasználási hely
- b) a kérelem tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésére adott válaszelevelét.
- c) a kért intézkedés megjelölése”

Szeged, 2010. május

EDF DÉMÁSZ Zrt.
mint egyetemes szolgáltatói engedélyes