



EDF DÉMÁSZ Zrt.

Villamos Energia Kereskedelmi Üzletszabályzata

(4. számú módosítással egybeszerkesztett szöveg)

Az üzletszabályzat jelen változatának szerkesztése 2012. július 06-án zárult le.

Hatályos: 2012. szeptember 1-jétől

TARTALOMJEGYZÉK

Bekezdés	Oldal
1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	6
1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	6
1.2 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA	6
1.2.1 Személyi és területi hatály.....	6
1.2.2 Időbeli hatály	6
1.2.3 Eltérés az Üzletszabályzat rendelkezéseitől	6
1.3 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBA LÉPÉSE ÉS A FELHASZNÁLÓK TÁJÉKOZTATÁSA.....	6
1.3.1 Az üzletszabályzat közzététele.....	6
1.3.2 Az általános szerződési feltételek hatályba lépése	6
1.3.3 Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia- vásárlási szerződési feltételek egyoldalú módosítása	6
1.3.4 Egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia-vásárlási szerződési feltételek egyoldalú módosítása	7
2 RÖVIDÍTÉSEK ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI.....	9
3 Az EDF DÉMÁSZ Zrt.....	14
3.1 Az EDF DÉMÁSZ ZRT. FELADATA	14
3.2 FOGYASZTÓVÉDELEM.....	14
3.3 ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG	15
4 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	16
4.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ÁLTAL ELLÁTOTT FELADATOK	16
4.2 AZ ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK ÉS IGAZOLÁSOK	17
4.3 NYILATKOZATOK.....	17
5 villamosenergia-vásárlási szerződés előkészítése, létrejötte és hatálya.....	18
5.1 A SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ EGYES FELTÉTELEK.....	18
5.2 A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE.....	18
5.2.1 Jogutódlás.....	18
5.2.2 Új szerződés megkötése	19
5.2.3 Kereskedőváltás	20
5.3 FELHASZNÁLÓKKAL SZEMBENI BIZTOSÍTÉK KIKÖTÉSÉNEK ESETEI	22

5.4	KERESKEDELMI ÉS HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEK KAPCSOLATA.....	22
5.5	ÉRTÉKESÍTÉSI SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI.....	23
5.5.1	Teljes ellátás alapú szerződés.....	23
5.5.2	Profilos felhasználási helyekre irányadó különös rendelkezések	24
5.5.3	Részleges ellátásra vonatkozó szerződés.....	26
5.5.4	Menetrend alapú felhasználói szerződés.....	26
5.6	A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA	27
5.6.1	Szerződésmódosítás.....	27
5.6.2	Szerződésmódosítás a felhasználó részéről	27
5.6.3	Szerződésmódosítás az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről	28
5.7	A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŰNÉSE	28
5.7.1	Szerződésfelmondás a felhasználó részéről	28
5.7.2	Szerződésfelmondás az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről	29
5.7.3	A szerződés megszűnése	30
5.7.4	Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén	30
5.7.5	Az egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés feltételei.....	31
5.8	A HÁLÓZATHASZNÁLATTAL ÖSSZEFÜGGŐ SZERZŐDÉSEK KEZELÉSÉNEK KÜLÖNÖS ESETE	31
5.8.1	Felhasználói megbízás	31
5.8.2	Felhasználói megbízás a rendszerhasználati díjak elosztói engedélyes felé történő megfizetésére	31
5.9	A FELHASZNÁLÓ ÉS AZ EDF DÉMÁSZ ZRT. KÖZÖTTI MÉRLEGKÖR-TAGSÁGI SZERZŐDÉS	31
5.9.1	A mérlegkör-tagsági szerződés	31
5.9.2	A mérlegkör-tagsági szerződés megkötése	31
5.9.3	A mérlegkör-tagsági szerződés főbb tartalmi elemei	32
5.10	A FELHASZNÁLÓ FELHASZNÁLÁSI HELYÉBEN, VALAMINT A RÉSZÉRE VILLAMOS ENERGIÁT ÉRTÉKESÍTŐ KERESKEDŐ SZEMÉLYÉBEN BEÁLLT VÁLTOZÁS.....	32
5.10.1	A felhasználó felhasználási helyében beállt változás	32
5.10.2	A villamosenergia-kereskedő személyében beállt változás.....	32
5.10.3	Elszámolás a felhasználó felhasználási helyében bekövetkezett változás, valamint kereskedőváltás esetén	33
5.11	A KÉZBESÍTÉS SZABÁLYAI	33
6	A villamosenergia-vásárlási SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI.....	34
6.1.	SZERZŐDÉSSZEGÉS AZ EDF DÉMÁSZ ZRT. RÉSZÉRŐL	34
6.2.	SZERZŐDÉSSZEGÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL	34
6.3.	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA	36

6.3.1.	Az EDF DÉMÁSZ Zrt. szerződésszegése esetén fizetendő kötbér	36
6.3.2.	A Felhasználó szerződésszegése esetén fizetendő kötbér	36
6.4.	KÁRTÉRÍTÉS	37
6.5.	A KIKAPCSOLÁS (FELFÜGGESZTÉS) ÉS VISSZAKAPCSOLÁS KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK RENDJE	38
6.6.	A KÖTBÉR KÖVETELÉS KISZÁMÍTÁSA, ÉRVÉNYESÍTÉSE	43
7	Védendő fogyasztókra vonatkozó szabályok.....	44
7.1	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	44
7.2	SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ FOGYASZTÓK.....	44
7.2.1	Jogosultsággal kapcsolatos szabályok	44
7.2.2	Részletfizetési kedvezmény, fizetési haladék	45
7.2.3	Előre fizetős mérő alkalmazása.....	46
7.3	FOGYATÉKKAL ÉLŐ FOGYASZTÓK	47
7.3.1	Jogosultsággal kapcsolatos szabályok	47
7.3.2	Fogyatékkal élő fogyasztóknak nyújtható szolgáltatások.....	48
8	A VILLAMOSENERGIA-Vásárlási szerződés teljesítése.....	50
8.1	EGYÜTTMŰKÖDÉS A VILLAMOS-ENERGIA RENDSZER ENGEDÉLYESEIVEL, ILLETVE A VILLAMOS-ENERGIA PIAC RÉSZTVEVŐIVEL	50
8.1.1	Az együttműködés általános feltételei	50
8.1.2	Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az elosztó engedélyes együttműködése	50
8.1.3	Háztartási méretű kiserőmű által megtermelt villamosenergia megvásárlása	50
8.2	SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE.....	50
8.3	VILLAMOS ENERGIA TOVÁBBADÁSA.....	50
8.4	AZ ELOSZTÓI SZÁLLÍTÁS MEGTAGADÁSA, KORLÁTOZÁSA, SZÜNETELTETÉSE	51
9	Mérés, Elszámolás.....	52
9.1	ELSZÁMOLÁSI MÉRŐBERENDEZÉS	52
9.2	A VILLAMOSENERGIA-ELLÁTÁS ÁR-, ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE	52
9.3	LEOLVASÁSOK, SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA.....	53
9.4	AZ ÁTVETT VILLAMOS ENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE	54
9.5	SZÁMLAKIFOGÁS	54
9.6	KÉSEDELMES FIZETÉS	55
9.7	FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA.....	55

10	PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	57
10.1	PANASZÜGYEK ÉS FELHASZNÁLÓI BEADVÁNYOK KEZELÉSE.....	57
10.2	PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁRA JOGOSULT SZERVEZETI EGYSÉGEK.....	58
10.3	ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐ.....	58
10.4	KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSSSEL SZEMBEN	58
10.5	ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN	58
11	ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	61
11.1	A JELEN ÜZLETSZABÁLYZAT, ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBALÉPÉSE	61
11.2	NYILATKOZATOK.....	61
11.3	JOGSZABÁLYI RENDELKEZÉS MEGVÁLTOZÁSA, SEMMISSÉG.....	61

MELLÉKLETEK

M.1. számú:	Az EDF DÉMÁSZ Zrt. villamosenergia-kereskedő által értékesített villamos energia díjszabása
M.2. számú:	A megbízás mintája
M.3. számú:	Adatvédelem és adatbiztonság
M.4. számú:	Szerződéses minta üzleti ügyfelek részére
M.5. számú:	Kiemelt ügyfelek teljes ellátás alapú villamos energia adásvételi szerződése
M.6. számú:	A villamosenergia-kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó egyes tevékenységek díjai
M.7. számú:	Garantált Szolgáltatások eljárási szabályzata
M.8. számú	Az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati egységei
M.9. számú	Lakossági fogyasztó villamos energia vásárlási szerződésének egyedi és általános feltételei
M.10 számú	Lakossági fogyasztó villamos energia vásárlási szerződésének egyedi és általános feltételei kiegészítő szolgáltatással

1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a Magyar Energia Hivatal (továbbiakban: MEH) által kiadott 75/2008. számú működési engedély alapján végzi kereskedelmi tevékenységét. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a villamos energiáról szóló többször módosított 2007. évi LXXXVI. törvény (továbbiakban: VET), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, az ellátási szabályzatok és a működési engedély előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.

1.1 Az Üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat tartalmazza az EDF DÉMÁSZ Zrt. piaci szereplők részére nyújtott, illetve azoktól megvásárolt szolgáltatások igénybevételének feltételeit. Az Üzletszabályzat tartalmazza továbbá a villamos energia kereskedelmi szerződések feltételeit.

1.2 Az Üzletszabályzat hatálya

1.2.1 Személyi és területi hatály

Az üzletszabályzat hatálya kiterjed az EDF DÉMÁSZ Zrt.-re és az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban álló felhasználókra, kereskedőkre. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. kereskedelmi tevékenysége egész Magyarországra kiterjed.

1.2.2 Időbeli hatály

Az üzletszabályzat a MEH jóváhagyásának napjával lép hatályba. Az Üzletszabályzat egyes módosításai a MEH jóváhagyása alapján lépnek hatályba, és eltérő írásbeli megállapodás hiányában a módosításokat a hatályba lépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

1.2.3 Eltérés az Üzletszabályzat rendelkezéseitől

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználókkal kötött egyedi szerződéseiben a jelen üzletszabályzattól eltérően is megállapodhat. Ebben az esetben az egyedi szerződés eltérő szabályozása az irányadó a felek jogviszonyára az üzletszabályzatban foglaltakkal szemben. Általános szerződési feltételként minden felhasználóra irányadóak az üzletszabályzat rendelkezései a felek eltérő rendelkezése hiányában.

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

1.3.1 Az üzletszabályzat közzététele

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az üzletszabályzatot – mindenkor érvényes egységes szerkezetbe foglalt szöveggel – ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján hozzáférhetővé teszi.

1.3.2 Az általános szerződési feltételek hatályba lépése

Jelen Üzletszabályzatban meghatározott, a kereskedelmi szerződésekre irányadó, annak részét képező általános szerződési feltételek az Üzletszabályzat, illetve módosításai jóváhagyásával válnak hatályossá.

1.3.3 Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia-vásárlási szerződési feltételek egyoldalú módosítása

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a VET alapján a kereskedelmi szerződéseit alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) a villamosenergia-adásvételi szerződések vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek az egyébként egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók hátrányára történő lényeges módosítását, kivéve a VET 62. § (2), 141. § (7) és 143. § (5)-(6) bekezdéseiben foglaltakat.
- b) ha a módosítást jogszabályváltozás vagy a MEH 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.

Ha az EDF DÉMÁSZ Zrt. a villamosenergia-értékesítési szerződést az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az egyébként egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót értesíteni a felhasználót megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a felhasználó az értesítéstől számított 30 naptári napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a nem határozott időtartamra kötött villamosenergia-értékesítési szerződést.

Nem kell az értesítésre vonatkozó szabályokat 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 az ügyfél valamely díja csökken, illetve esetleges ellentmondó, érvénytelen rendelkezések, stilisztikai, szövegezési, nyelvtani hibák, a fogalomhasználatban bekövetkezett változások indokolják.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a villamosenergia-vásárlási szerződés jelen üzletszabályzatban meghatározott, egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal köteles

- a) a módosítás tartalmát legalább egy országos napilapban és legalább egy helyi lapban is, legalább két alkalommal közzétenni,
- b) a módosítást az ügyfélszolgálati irodákban és a honlapján közzétenni,
- c) az érintett egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíteni.

1.3.4 Egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia-vásárlási szerződési feltételek egyoldalú módosítása

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a jelen üzletszabályzatban meghatározott vagy a villamos energia kereskedelmi szerződéseire irányadó, annak részét képező általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal köteles az érintett rendszerhasználókat értesíteni arról, hogy az általános szerződési feltételek megváltoznak. Az üzletszabályzatban szereplő általános szerződési feltételek egyoldalú módosításának előfeltétele az üzletszabályzat módosításának MEH általi jóváhagyása. Az értesítés formája lehet:

- a) a felhasználó közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) a felhasználó e-mail címére küldött elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (így különösen, de nem kizárólagosan hírlevél útján); vagy
- d) az értesítendő felhasználók körétől függően országos vagy megyei napilapban

feladott közlemény útján. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. köteles a módosításról szóló értesítést az ügyfélszolgálatán és honlapján is közzétenni legkésőbb a fenti értesítések megkezdésekor.

Nem kell az értesítésre vonatkozó szabályokat 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 a nyújtott szolgáltatás kedvezőbb feltételek mellett vehető igénybe, illetve esetleges ellentmondó, érvénytelen rendelkezések, stilisztikai, szövegezési, nyelvtani hibák, a fogalomhasználatban bekövetkezett változások indokolják.

2 RÖVIDÍTÉSEK ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI

Az Üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok rövidítései

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

VET-VHR: jelenti a villamos energiáról szóló 2007. LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 273/2007. (X. 19.) kormány rendeletet

Egyetemes szolgáltatásra jogosult közintézmény fogalmi meghatározása

A külön jogszabály szerinti költségvetési szerv és közfeladatot ellátó intézménye, a helyi önkormányzat és közfeladatot ellátó költségvetési intézménye, a közfeladatot ellátó egyházi jogi személy, valamint a közfeladatot ellátó alapítványi fenntartású intézmény, amely - az egyetemes szolgáltatóhoz tett igénybejelentése esetén - közszolgáltatási kötelezettség keretében az egyetemes szolgáltatóra vonatkozó VET 48. § és 50. § (2) bekezdése szerinti szerződéskötési kötelezettség kedvezményezettje, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályoknak megfelelő áron jogosult az egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződést kötni, jogosult továbbá a végső menedékes jogintézménye keretében biztosított ellátásra.

Egyetemleges felelősség meghatározása

Egyetemleges kötelezettség esetében minden kötelezett (jelen esetben mind a Felhasználó, mind a Fizető) az egész ellenszolgáltatással tartozik az EDF DÉMÁSZ Zrt. felé, de amennyiben bármelyikük, azaz a Felhasználó vagy a Fizető szerződés szerint teljesít vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel szemben az összes kötelezett kötelezettsége megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződésszegéséért is felelnek.

Ellátási Szabályzatok

Jelenti az üzemi szabályzatot, a kereskedelmi szabályzatot és az elosztói szabályzatot.

Elosztói Szabályzat

Jelenti az elosztói engedélyesek által kidolgozott, a MEH által jóváhagyott, az elosztó hálózathoz való hozzáférés és együttműködés biztosításához szükséges személyi, tárgyi, szervezeti és szervezési eljárások, technológiai minimum követelményeket tartalmazó közös szabályokat.

Felhasználó fogalmi meghatározása

Aki villamos energiát a saját felhasználási helyén történő felhasználás céljából közcélú hálózatról vagy magánvezetéken keresztül vételez. (VET 3. § 17.)

Fizető fogalmi meghatározása

Aki a hálózathasználati szerződéshez, villamosenergia-vásárlási szerződéshez kapcsolódóan, vagy külön kötött fizetési megállapodásban vállalja meghatározott felhasználási helyen felhasznált energia ellenértékének, valamint a rendszerhasználati díjnak és a járulékos költségeknek megfizetését.

Fordulónap

Jelenti minden naptári hónap első napját.

Hálózathasználati szerződés

Jelenti a hálózati engedélyes és a rendszerhasználó között, a ténylegesen igénybevett vagy betáplált villamos teljesítmény csatlakozási pontig (ponttól) való folyamatos szállítására, a fogyasztásmérő berendezés felhasználási helyen vagy az erőműnél történő kialakítására, a mérőberendezés egyes elemeinek a felszerelésére, folyamatos leolvasására, ellenőrzésére és a felhasználási hely bekapcsolására, írásban, a hálózati engedélyes üzletszabályzatban meghatározott formában létrejött szerződést.

Hálózathasználati szerződés típusai

Egyedi hálózathasználati szerződés: a rendszerhasználó és a hálózati engedélyes között közvetve létrejött szerződés, melynek megkötése során az EDF DÉMÁSZ Zrt. jár el a rendszerhasználó képviseletében, a hálózathasználati szerződésben fizetőként kerül megjelölésre és a rendszerhasználóval egyetemleges felelősséget vállal.

Általános hálózathasználati szerződés: a rendszerhasználó és a hálózati engedélyes között közvetlenül, az EDF DÉMÁSZ Zrt. közreműködése (kötelezettségvállalása) nélkül létrejött szerződés.

Idősoros elszámolású felhasználó

Jelenti azt a felhasználót, azon csatlakozási ponton mért felhasználása tekintetében, amely terhelési görbe regisztrálására alkalmas távlehívható fogyasztásmérővel rendelkezik, és amellyel negyedórás mérési adatok alapján számol el az EDF DÉMÁSZ Zrt. illetve a területileg illetékes elosztói engedélyes.

Írásos megkeresés

A piaci szereplőnek az EDF DÉMÁSZ Zrt. hivatalos kapcsolattartási címére, telefonszámára, levélben, telefaxon, vagy e-mail-ben érkezett, a szolgáltatást érintő kérdés, észrevétel, panasz.

Kereskedelmi Szabályzat

A Szabályzat célja a villamosenergia-kereskedelem és a mérlegköri rendszer keretfeltételeinek rögzítése, a rendszerszintű szolgáltatások, azon belül különösen a kiegyenlítő szabályozási energia beszerzése és a kiegyenlítő energia rendszerhasználókkal való elszámolása, valamint a rendszerkoordinációt igénylő hálózati szűk keresztmetszetek kezelése eljárásrendjeinek és szabályainak meghatározása.

Kikapcsolás (felfüggesztés) fogalmi meghatározása

Jelenti a felhasználó felhasználási helyének leválasztását az elosztóhálózatról.

Közüntézményi felhasználó fogalma

Kormányrendeletben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény az alábbi részletezés szerint:

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

aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

- ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos közoktatási megállapodással rendelkezik,
- b) a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmény, rehabilitációs intézmény, lakóotthon, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, valamint a hajléktalan személyek nappali ellátását biztosító szociális intézmény, ha
 - ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,
- c) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
 - ca) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - cb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,
- d) az egészségügyről szóló törvény szerinti fekvőbeteg-szakellátást biztosító egészségügyi intézmény, ha
 - da) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - db) egészségügyi közszolgáltatás biztosítására vonatkozó hatályos szerződéssel rendelkezik.

Lakossági fogyasztó fogalmi meghatározása

Az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező, lakás céljára használt 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.)

Mennyiségi eltérés

Jelenti egy csatlakozási ponton az adott elszámolási időszakban a mért és a MÉF alapján figyelembe vett villamos energia mennyiség különbségét. A pozitív eltérés túlfogyasztást, a negatív eltérés alulfogyasztást jelent.

Mérlegkör-tagsági szerződés

Jelenti a rendszerhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. között létrejött szerződést, mely alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. számolja el a rendszerirányítóval a kiegyenlítő energiát a rendszerhasználó vonatkozásában. Felek eltérő rendelkezése hiányában a villamos energia adásvételi szerződés tartalmazza a mérlegkör tagságra vonatkozó rendelkezéseket.

Mért fogyasztás

A fogyasztásmérő két leolvasása közötti időszakban felhasznált, a fogyasztásmérő számlálója különbségével meghatározott villamos energia mennyiség.

Mértékadó Éves Fogyasztás - MÉF

Jelenti a Profil Elszámolású Felhasználó adott elszámolási időszak alatti fogyasztására vonatkozóan az időszak elején megállapított azon villamos energia mennyiséget (kWh), mely alapadatként szolgál az időszak végén a mennyiségi eltérés elszámolására.

Profil Elszámolású Felhasználó

Jelenti a Rendszerhasználók között a kisfeszültségű hálózatról ellátott felhasználót, azon csatlakozási ponton mért felhasználása tekintetében, amelynek a névleges csatlakozási teljesítménye 3×80A-nál nem nagyobb és nem idősoros elszámolású, vagy amelyen közvilágítás, vagy egyéb, a közvilágítási hálózatról ellátott, vagy azzal együtt vezérelt világítás (telefonfülke, közlekedési jelzőtábla, reklámvilágítás, stb.) céljára vételez, és nem kéri az elosztó hálózati engedélyestől a fogyasztási helyen teljesítménytárolós, távleolvasható fogyasztásmérő berendezés felszerelését, és a mérési adatok alapján történő elszámolást.

Rendszerhasználó fogalmi meghatározása

Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki (amely) a közcélú hálózathoz villamos energia betáplálása, illetve vételezése céljából közvetlenül, vagy közvetve kapcsolódik. (VET 3. § 50.)

Szüneteltetés fogalmi meghatározása

Jelenti a villamosenergia-vásárlási szerződés érvényességének fenntartása mellett a felhasználó villamosenergia-ellátásának átmeneti megszüntetését.

Terhelési profil

Statisztikai elemzéssel készült felhasználói villamosteljesítmény-igény görbe, amely a profil elszámolású felhasználók napi mérési adatainak helyettesítésére szolgál az engedélyesek közötti elszámolásokban.

Üzemi szabályzat

A hatékonyan működő villamosenergia-versenypiac kialakítására, az energiahatékonyság, az energiatakarékosság elveinek a fenntartható fejlődés érdekében történő érvényesítésére, a felhasználók biztonságos, zavartalan, megfelelő minőségű és átlátható költségszerkezetű villamosenergia-ellátására, a magyar villamosenergia-piacnak az Európai Közösség egységesülő villamos energia piacaiba történő integrációjára, az Európai Közösségek jogszabályainak való megfelelés, és a mindezek megvalósítását biztosító, az objektív, átlátható és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő, a MEH által jóváhagyott közös szabályokat.

Üzemszerű csatlakozó berendezés

Jelenti a végleges és az ideiglenes üzemszerű csatlakozó-berendezést.

Végleges üzemszerű csatlakozó berendezés a felhasználási hely üzemszerű ellátásában résztvevő, a határozatlan időre kötött és az egyedi szerződésben foglalt teljesítmény valamint a villamos energia-igény kielégítéséhez szükséges és alkalmazott csatlakozó berendezés.

Ideiglenes üzemszerű csatlakozó berendezés a felhasználási hely, illetve a felhasználási helyen végzett tevékenység jellegéből fakadó ideiglenes jellegű villamos energia vételezés ellátására szolgáló csatlakozó berendezés. Az ideiglenes üzemi

csatlakozó berendezés fennmaradásának időtartamát a villamos energia vételezésre kötött szerződésben kell rögzíteni.

Üzletszabályzat

Jelenti a jelen Villamos Energia Kereskedelmi Üzletszabályzatot, amennyiben a szöveggörnyezetből más nem következik.

Védendő fogyasztó

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

Villamosenergia-kereskedelem fogalmi meghatározása

Az a tevékenység, amely a villamos energia és a hozzá tartozó teljesítmény üzletszerű, nem saját felhasználási célra történő vásárlásából és értékesítéséből áll. (VET 3. § 69.)

Villamos energia kereskedelmi szerződés

A jelen Üzletszabályzatban jelenti a villamos energia vásárlásra, értékesítésre kötött villamos energia adásvételi szerződéseket.

3 AZ EDF DÉMÁSZ ZRT.

A társaság cégneve: EDF DÉMÁSZ Zrt.

Székhely: 6724 Szeged, Klauzál tér 9.

Cégbejegyzés helye: Csongrád Megyei Bíróság, mind Cégbíróság

Cégbejegyzés időpontja: 1992.05.24.

Cégjegyzék száma: 06-10-000056

A társaság határozatlan időtartamra alakult. A társaság első üzleti éve 1992. január 1-jével kezdődött és ugyanezen év december 31. napján végződött. Az ezt követő üzleti évek minden év január 1-jén kezdődnek és ugyanazon év december 31-én végződnek.

3.1 Az EDF DÉMÁSZ Zrt. feladata

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. villamosenergia-kereskedői engedélye alapján jogosult villamos energiát:

- (i.) termelőtől, más villamosenergia-kereskedőtől vásárolni, illetve
- (ii.) a felhasználó, más villamosenergia-kereskedő részére értékesíteni.

3.2 Fogyasztóvédelem

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. olyan szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megelégedésén alapul. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. minden szükséges tájékoztatást megad ügyfeleinek, annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségét.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel, önkormányzatokkal, hatóságokkal azért, hogy

- a felhasználót érintő kérdésekben megismerje azok véleményét,
- tájékoztassa azokat az EDF DÉMÁSZ Zrt. tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviselői szervezeteknek – azok kérése alapján –, amely a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. kapcsolatára vonatkozik.

Társadalmi érdekképviselői szervezetnek minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg azok a szövetségek, melyet a felhasználók az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény alapján kifejezetten a felhasználók érdekképviselője céljából hoztak létre, annak megfelelően működtetnek, és a Magyar Energia Hivatal mellett működő Energetikai Érdekegyeztető Tanácsnál regisztrálták magukat.

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.

3.3 Adatvédelem, adatbiztonság

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a VET rendelkezéseinek megfelelően kezeli a felhasználók adatait. Az adatvédelem és adatbiztonság részletes szabályait az M.3. számú melléklet tartalmazza.

4 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel szerződésben álló piaci szereplőkkel a kapcsolattartás, telefonos, személyes, írásos és internetes formában történhet.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a számlákon és az interneten feltünteti a telefonos elérhetőségét és a postai címét (hivatalos kapcsolattartás lehetőségei).

Telefonos Ügyfélkapcsolat

A Telefonos Ügyfélkapcsolati szervezet hatáskörébe tartozik a telefonos ügyintézés.

Telefonszám: 06/40 821-821, lakossági fogyasztók részére: 06/40 822-282

Személyes ügyfélszolgálatok

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatot működtet ügyfelei részére, mely ügyfélszolgálati irodák felsorolását az M.8. számú melléklet tartalmazza.

Írásos kapcsolattartás

Levelezési cím H-6701 Szeged, Pf. 88. Fax: (62) 568-008, Lakossági fogyasztók: 6701 Szeged, Pf.: 199.

E-mail: ertekezes@edf.hu, lakossági fogyasztók részére: ugyfelszolgalat@edf.hu

Szerződésfelmondást érvényesen kizárólag írásban lehet megtenni az EDF DÉMÁSZ Zrt. 6701 Szeged, Pf. 1200 vagy a szerzodesfelmondas@edf.hu email címen.

Hibabejelentés

A közcélú elosztóhálózatot, csatlakozó-, és fogyasztásmérő-berendezést érintő hibát a területileg illetékes elosztói engedélyes által fenntartott telefonos hibabejelentés fogadói hívószámon, valamint az állandó ügyfélszolgálati irodákban a nyitvatartási időben személyesen lehet bejelenteni.

4.1 Az ügyfélszolgálati irodák által ellátott feladatok

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási időtartamait az EDF DÉMÁSZ Zrt. saját hatáskörében határozza meg a VET-ben és a VHR-ben előírt feltételeket figyelembe véve.

A személyes ügyfélszolgálati irodák az alábbi feladatokat látják el

- általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről
- felhasználói igények kielégítésével kapcsolatos feladatok, (új-, és többletigények fogadása)
- szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás; szerződéskötésre, -módosításra, felmondásra vonatkozó igények fogadása)
- villamos energiához kapcsolódó termékekről, szolgáltatásokról tájékoztatás
- ár és áralkalmazási tájékoztatás
- számlakiegyenlítéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, készpénz átutalási megbízás kiadása)
- szóbeli bejelentések, észrevételek, panaszok fogadása
- írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt átvétele

- fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tájékoztatás.

4.2 Az ügyintézéshez szükséges adatok és igazolások

Természetes személy esetén

Felhasználó neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye; önkéntes hozzájárulással: születési név, születési idő, felhasználási hely használatának jogcíme, személyi igazolványa vagy útlevéle illetve egyéb személyazonosságot igazoló dokumentum (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, jogosítvány stb.) száma, továbbá a lakcímet igazoló hatósági igazolvány. Meghatalmazott személy(ek) eljárása esetén a meghatalmazott meghatalmazása, mely tartalmazza mind a Felhasználóra, mind a meghatalmazottra vonatkozó fenti adatokat, továbbá a meghatalmazott személyazonosságot igazoló dokumentumát be kell mutatni.

Nem természetes személy esetén

Felhasználó elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma); önkéntes hozzájárulással: a képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) neve, valamint egyéb elérhetősége (telefonszám, email cím). Szerződéskötéskor be kell mutatni a képviselő(k) vagy a meghatalmazott(ak) személyazonosságot igazoló dokumentumát, 30 napnál nem régebbi cégkivonatát amely a www.e-cegjegyzek.hu oldalról is beszerezhető, kinyomtatható (vagy egyéb nyilvántartásba vételt igazoló dokumentumot). Meghatalmazott személy(ek) eljárása esetén a meghatalmazott(ak) meghatalmazását, mely tartalmazza mind a Felhasználóra, mind a meghatalmazott(ak)ra vonatkozó fenti adatokat és a meghatalmazott személyazonosságot igazoló dokumentumát.

Szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó szabályok az irányadók.

4.3 Nyilatkozatok

A természetes személy Felhasználónak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a szolgáltatást Lakossági Fogyasztóként vagy nem Lakossági Fogyasztóként (Felhasználóként) kívánja igénybe venni.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a villamos energia adásvételi szerződés létrejöttekor illetve módosításakor az általa közölt adatok hitelességét, továbbá a villamosenergia-adásvételi szerződés megkötésére, módosítására vagy megszüntetésére vonatkozó érvényes jogcímet a felhasználási hely vonatkozásában – teljes bizonyító erejű vagy közokiratba foglalt – okmányokkal köteles igazolni. A jogcím akkor tekinthető érvényesnek, ha a felhasználó tulajdonosa, hasznélvezője, használója, bérlője, kezelője, szívésségi használója vagy más jogcímen törvény, szerződés vagy jogerős bírósági vagy hatósági határozat alapján jogszerű birtokosa a felhasználási helynek, és e joga harmadik személy jogszerű joggyakorlását nem akadályozza vagy nem zárja ki, kivéve, ha a harmadik személy jogosult a felhasználáshoz teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban hozzájárult.

Amennyiben a felhasználó kifejezetten nem tiltotta meg a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül ügyintézés lehetőségét, akkor a felhasználó intézkedési jogosultsága az ügyintézés során a felhasználási hely azonosító száma, szerződéses folyószámla, felhasználó neve, lakcíme adatok együttes, vagy részben történő bekérésével történik meg.

Amennyiben a szerződéssel rendelkező felhasználó vagy a leendő szerződéses felhasználó helyett más kíván eljárni, az ügyintézéshez írásbeli meghatalmazás szükséges.

5 VILAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, LÉTREJÖTTE ÉS HATÁLYA

5.1 A szerződéskötésre vonatkozó egyes feltételek

A szerződés megkötéséhez a csatlakozási pontra a felhasználónak rendelkezésre álló teljesítménnyel kell rendelkeznie, melyet hálózati csatlakozási szerződés, vagy a közüzemi szolgáltatóval 2007. december 31. napját megelőzően kötött közüzemi szerződés bizonyíthat.

Nem köthető teljes ellátás alapú villamosenergia-vásárlási szerződés olyan csatlakozási pontra, melyre már érvényes és hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés létezik.

Eltérő megállapodás és az alábbi bekezdésben meghatározott eset kivételével minden felhasználási helyre külön szerződést kell kötni.

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

A villamosenergia-vásárlási szerződés nem ad jogosultságot a csatlakozási ponton történő felhasználói betáplálásra. Háztartási méretű kiserőmű esetén a betáplálásra külön szerződést kell kötni.

Egy szerződést kell kötni egy fogyasztásmérő berendezésen keresztül közösen vételező felhasználókkal, akiket (amelyeket) villamosenergia-szolgáltatás és vételezés tekintetében egyenlő jogok illetnek meg és a fogyasztás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felelősek. A szerződés megkötéséhez a közös fogyasztóknak képviselőt kell kijelölniük (meghatalmazniuk), aki jogosult a szerződéssel kapcsolatos jognyilatkozatok adására. 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.

A villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének és módosításának nem szabályozott kérdéseiben a Ptk. rendelkezései az irányadók azzal, hogy a szerződéskötések során a szerződéses feltételek fennállását az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult egyedileg a fenti feltételek alapján vizsgálni.

5.2 A szerződés létrejötte

5.2.1 Jogutódlás

A VET 50.§ (3) bekezdése alapján egyetemes szolgáltatásra nem jogosult, arra való jogosultságukat elveszített és más villamosenergia-kereskedővel érvényes kereskedelmi szerződést nem kötött felhasználók közüzemi illetve egyetemes szolgáltatói jogviszonyába 2008. január 1-jével illetve 2009. január 1-jével a VET 176. § (2) bekezdése alapján a DÉMÁSZ Zrt. közüzemi illetve egyetemes szolgáltatói engedélyes jogutódjaként belépett az EDF DÉMÁSZ Zrt. kereskedelmi engedélyes. E jogszabályi rendelkezés alapján a felek között a villamosenergia-adásvételi szerződést a jogszabály erejénél fogva megkötöttnek kell tekinteni.

A VET 176. § (4) bekezdése alapján a VET hatálybalépését követően az új szerződések megkötéséig érvényben lévő – korábbi közüzemi – szerződések egyes rendelkezései helyett, amelyek a megváltozott szerződéses kapcsolatrendszerrel ellentétesek, a VET alapján a jelen üzletszabályzat vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

A jogutódlás következtében szabadpiaci felhasználóvá váló – 2008. január 1-jét megelőzően teljesítmény díjas vagy alapdíjas árszabáson vételező felhasználó 2008. január 1-jét követően

a csatlakozási teljesítményétől függően válik profil elszámolású vagy idősoros elszámolású felhasználóvá. A profil elszámolású vagy idősoros elszámolású felhasználóra vonatkozó szabályokat a jelen üzletszabályzat, a kereskedelmi és elosztói szabályzat tartalmazza.

A megkötött szerződést

- a felek teljes ellátás alapú szerződésnek tekintik;
- határozott időtartamra jön létre a felek között azzal, hogy a határozott idő lejáratának évében október 30. napjáig történő, felhasználói rendes felmondás esetén felmondási díj megfizetése nélkül a tárgyév utolsó napjára felmondható a szerződés, amely azonban írásbeli felmondás hiányában további egy évvel meghosszabbodik a mindenkor hatályos üzletszabályzati árral;
- éven belüli felhasználói rendes, vagy az EDF DÉMÁSZ Zrt. rendkívüli felmondásának jogkövetkezménye a felhasználó részéről történő felmondási díjfizetés,
- az EDF DÉMÁSZ Zrt.-t a felhasználó megbízza az elosztói rendszerhasználati díjak megfizetésével, mely megbízással egyidejűleg kötelezi magát a felhasználó a részére közvetített szolgáltatásként kiszámlázott rendszerhasználati díjtételek hiánytalan megfizetésére;
- felhasználó elfogadja, hogy a hálózathasználatához kapcsolódó adatokat a területileg illetékes elosztói engedélyes az EDF DÉMÁSZ Zrt. részére átadja;
- felhasználó elfogadja és tudomásul veszi, hogy a hálózat használat vonatkozásában további kötelezettség nem terheli az EDF DÉMÁSZ Zrt.-t, az esetleges hálózathasználati szerződésszegésért a felelősség kizárólagosan a felhasználót terheli;
- a felek közti szerződés részletes rendelkezéseit a jelen üzletszabályzat M.4., M.5., M9. és M10. sz. mellékletei tartalmazzák.

5.2.2 Új szerződés megkötése

Az 5.1 pontban foglaltakon túlmenően abban az esetben, ha a felhasználó az EDF DÉMÁSZ Zrt. szerződéses ajánlatát elfogadja és – az EDF DÉMÁSZ Zrt. által vállalt ajánlati kötöttség időtartama alatt – a megküldött villamosenergia-vásárlási szerződés tervezetét véleményeltérés nélkül az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, a villamosenergia-vásárlási szerződés annak az engedélyes által történő kézhezvételének napján érvényesen létrejön. A szerződés hatályba lépésére az adott szerződésben foglaltak irányadóak.

A villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének és módosításának nem szabályozott kérdéseiben a Ptk. rendelkezései az irányadóak azzal, hogy a szerződéskötések során a szerződéses feltételek fennállását az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult egyedileg a fenti feltételek alapján vizsgálni. Abban az esetben, ha az EDF DÉMÁSZ Zrt. postai, telefax, elektronikus üzenet útján küldi meg Ajánlatát és a kapcsolódó általános szerződési feltételeit, úgy az Ajánlat elfogadására irányuló nyilatkozatnak az EDF DÉMÁSZ Zrt.-hez történő postai, telefax, elektronikus üzenet formában történő megérkezésével a felek közti villamosenergia-vásárlási szerződés az Ajánlatnak és a kapcsolódó általános szerződési feltételeknek megfelelő tartalommal érvényesen létrejön.

Amennyiben a felhasználó a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését saját maga köti meg, a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy a felhasználó az elosztó hálózati engedéllyessel kötött hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésének aláírt példányát az EDF DÉMÁSZ Zrt. ilyen irányú kérése esetén annak bemutassa, átadja, vagy megküldje.

A szerződés formáját és tartalmi elemeinek minden felhasználóra általánosan jellemző részét az általános szerződési feltételek között kell meghatározni.

A felhasználókkal kötendő villamosenergia-vásárlási szerződés mintáját a mellékletek tartalmazzák. A felhasználók és az EDF DÉMÁSZ Zrt. a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötése során együttműködnek és a mellékletekben rögzítettektől eltérő szerződéses feltételekben is megállapodhatnak. Amennyiben a mellékletekben rögzített szerződés minta feltételei, valamint a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. között létrejött szerződés rendelkezései között ellentmondás merül fel, úgy a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. között létrejött szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni.

A villamosenergia-vásárlási szerződés egyedi szerződéses feltételeit a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. határozza meg szabad megállapodás alapján.

A villamosenergia-vásárlási szerződés egyedi szerződéses feltételei különösen az alábbiak lehetnek:

- teljesítőképesség, vagy teljesítmény és villamos energia adásvétele;
- a megállapodás időbeli hatálya és megszüntetése;
- nyilatkozatok, garanciák és kötelezettségvállalások;
- szerződéses ár, illetve ellenérték;
- az elszámolás rendje;
- menetrendek bejelentése;
- a menetrendtől való eltérés következménye;
- szerződésszegés, súlyos szerződésszegés;
- szerződésszegés esetére szóló biztosítékok;
- a titkosság, bizalmas információk;
- irányadó jog, viták rendezése;
- egyéb a felek által lényegesnek tartott feltételek.

Profil Elszámolású Felhasználóval kötendő villamosenergia-vásárlási szerződésben a fenti pontban meghatározottakon túlmenően fel kell tüntetni a Mértékadó Éves Fogyasztást.

Véleményeltérés kezelése

Amennyiben a felhasználó az EDF DÉMÁSZ Zrt. által készített villamosenergia-vásárlási szerződést véleményeltéréssel fogadja el úgy, a felek között nem jön létre szerződéses kapcsolat, azaz egyik fél sem tartozik teljesíteni a másik fél számára. Véleményeltérés esetén a felek jóhiszemű tárgyalásokat folytatnak a szerződéses kapcsolatuk kialakítása érdekében.

Abban az esetben, ha a felek tárgyalásai eredményre vezettek, a villamosenergia-vásárlási szerződést tárgyalásaik lezárásával egyidejűleg kötelesek aláírni.

5.2.3 Kereskedőváltás

Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását az érintett engedélyesek térítésmentesen végzik, és azzal összefüggésben az érintett villamosenergia-kereskedő és hálózati engedélyes a felhasználónak díjat nem számíthat fel. A kereskedőváltás

lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a villamosenergia-kereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó új villamosenergia-vásárlási szerződést köt.

A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződését az abban meghatározott feltételek szerint írásban mondhatja fel. A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.

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

- a) a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével (ebben az esetben a felhasználó felmondása a megjelölt szerződési feltételek teljesülésével hatályosul), vagy
- b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződési feltételekről.

A b) pont szerinti esetben a felhasználó felmondása a megjelölt szerződési feltételek teljesülésével hatályosul. A nem teljesített szerződési feltételekről szóló tájékoztatóban a teljesítési mód felsorolása és azok teljesítésére határidő megjelölhető. Amennyiben a határidő eredménytelen letelte után a felhasználó kereskedő-váltási igénye továbbra is fennáll, akkor új kereskedőváltási folyamatot kell a felhasználónak kezdeményeznie. E szabály akkor is érvényes, ha a felhasználó megbízásából az új kereskedő járt el.

A felhasználó, amennyiben önállóan jár el, köteles a régi kereskedő értesítését az új villamosenergia-kereskedőnek a kézhezvételt követően úgy időben eljuttatni, hogy az új villamosenergia-kereskedő a kötelezettségeinek eleget tudjon tenni.

Az aktuális villamosenergia-kereskedő részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződési feltételekről - így különösen a lejárt tartozásról -, és azok teljesítésének módjáról.

A korábbi villamosenergia-kereskedő a felhasználónak küldött visszaigazolással egyidejűleg köteles a hálózati engedélyesnél bejelenteni a kereskedőváltás tényét, és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját. Az új villamosenergia-kereskedő haladéktalanul, de a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően a hálózati engedélyes részére bejelenti az új villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépésének időpontját.

A hálózati engedélyes köteles az új és a régi kereskedő egybehangzó bejelentése alapján a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni. A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a korábbi villamosenergia-kereskedő a felhasználóval és az új villamosenergia-kereskedővel egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani. A kereskedőváltással érintett villamosenergia-kereskedők és a felhasználó kötelesek egymással és a hálózati engedéllyessel együttműködni. A korábbi villamosenergia-kereskedő, az új villamosenergia-kereskedő és a felhasználó megegyezhetnek a kereskedő-váltáskori mérőállásról. Megegyezés esetében a korábbi villamosenergia kereskedő a hálózati engedélyest a megegyezés tényéről és a záró mérőállásról a kereskedőváltás hálózati engedélyesnél történő bejelentésével egyidejűleg értesíti. Ennek hiányában a hálózati engedélyes kereskedőváltással kapcsolatos feladatai körében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról az elosztói szabályzatban rögzített eljárásrend szerint.

A korábbi villamosenergia-kereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak az új villamosenergia-kereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásával azonosnak kell lennie.

A határozott időtartamú villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén, amennyiben a felhasználó a megszűnés napját követő napi hatállyal másik villamosenergia-kereskedővel villamosenergia-vásárlási szerződést köt, akkor a kereskedőváltásnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében az új szerződés megkötését legalább a határozott idejű szerződés megszűnését 30 nappal megelőzően köteles a villamosenergia-kereskedőnek bejelenteni. Ebben az esetben az aktuális kereskedő az elosztó engedélyes felé a szerződés megszűnés időpontjára kijelentő üzenetet küld.

Amennyiben a felhasználó a fenti határidőt elmulasztja, a villamosenergia-kereskedő és a hálózati engedélyes nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő villamosenergia-kereskedő vagy hálózati engedélyes a kereskedőváltás megghiúsulása miatt köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

5.3 Felhasználókkal szembeni biztosíték kikötésének esetei

Felhasználóval történő szerződéskötést megelőzően az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult a szerződéses ajánlata elkészítéséhez a felhasználótól annak gazdálkodására vonatkozó adatokat beszerezni. A beszerzett adatok alapján elvégzett kockázatelemzés alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult szerződéskötését az általa megjelölt, felhasználót terhelő pénzügyi biztosíték nyújtásának feltételéhez kötni.

Felhasználónak a szerződésszegése esetén (ide értve, de nem kizárólagosan a díjfizetés elmaradása miatt bekövetkező szerződésszegés esetét is) illetve ha csőd vagy felszámolási eljárás megindítását elrendeli a bíróság az EDF DÉMÁSZ Zrt. felhívásától számított 15 napon belül az EDF DÉMÁSZ Zrt. számára a felek eltérő megállapodása hiányában legalább egy havi átlagfogyasztása ellenértékének fedezetére szolgáló, a jogosult igénye szerinti (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg) biztosítékot köteles nyújtani.

5.4 Kereskedelmi és hálózati szerződések kapcsolata

Amennyiben a villamos energia értékesítési szerződés hatálya alatt megszűnik a felhasználó hálózathasználati és/vagy a hálózati csatlakozási és/vagy a mérlegkör (tagsági) szerződése, a felhasználó köteles ezt a tényt haladéktalanul írásban bejelenteni az EDF DÉMÁSZ Zrt. részére. A felhasználó villamos energia kereskedelmi szerződése az előző mondatban említett szerződések bármelyikének megszűnése esetén azonnali hatállyal megszűnik minden egyéb intézkedés nélkül. Amennyiben a felhasználó a fenti bejelentéssel indokolatlanul késlekedik, és ezzel az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek kárt okoz, köteles azt teljes mértékben számára megtéríteni.

Amennyiben a villamos energia értékesítési szerződés hatálya alatt a hálózati engedélyes vagy a rendszerirányító bármely, a felhasználónak felróható okból felfüggeszti, korlátozza, vagy megtagadja a felhasználó részére a villamosenergia-szolgáltatást, a felhasználó köteles ezt a tényt haladéktalanul írásban bejelenteni az EDF DÉMÁSZ Zrt. részére. Ez esetben a felhasználó köteles megtéríteni az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek a villamos energia szerződés nem teljesülése miatt felmerült összes költségét és/vagy kárát. A szolgáltatásnak a hálózati engedélyes vagy a rendszerirányító általi - a nem felhasználó felróható okból történő - felfüggesztése, korlátozása vagy megtagadása lehetetlenülésnek minősül.

5.5 Értékesítési szerződések típusai

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. által megkötött értékesítési szerződések lehetnek ellátás alapú (teljes ellátás alapú szerződés, illetve részleges ellátás alapú szerződés) vagy menetrend alapú szállítási szerződések. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági felhasználók számára teljes ellátásra vonatkozó villamosenergia-vásárlási szerződés jön létre.

Emellett az EDF DÉMÁSZ Zrt. villamos energiát értékesíthet más villamosenergia-kereskedő részére.

A felhasználóval kötött villamosenergia-vásárlási szerződésben foglalt villamos energia szállítási kötelezettség teljesítésének feltétele, hogy a szállítás időtartama alatt a felhasználó rendelkezzen érvényes és hatályos:

- hálózati csatlakozási szerződéssel;
- hálózathasználati szerződéssel;
- meghatározott esetben mérlegkör szerződéssel vagy mérlegkör-tagsági szerződéssel;

A kereskedői és termelői villamos energia értékesítési szerződések hatályba lépésének érvényességi és hatályossági feltétele, hogy a termelő és a kereskedő rendelkezzen az adott tevékenység végzéséhez szükséges VET szerinti engedéllyel, valamint a rendszerirányítóval kötött hatályos mérlegkör szerződéssel, vagy más engedéllyessel kötött mérlegkör-tagsági szerződéssel.

5.5.1 Teljes ellátás alapú szerződés

Olyan kereskedelmi szerződés, amelyben az EDF DÉMÁSZ Zrt. mint eladó vállalja a piaci szereplő mennyiség- és mérési időintervallum-független teljes vételezési igényének biztosítását meghatározott időszakra és rögzített pénzügyi feltételek mellett.

5.5.1.1 Az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogai és kötelezettségei

- a felhasználási hely villamos energia igényének teljes biztosítása, vagyis a felhasználó által ott felhasznált villamos energia mennyiség saját nevében történő megvásárlása;
- a szerződés ideje alatt kereskedelmi valamint mérlegkör-felelősi tevékenységét – a felek ellenkező megállapodása hiányában - fenntartani;
- amennyiben az EDF DÉMÁSZ Zrt. a szerződés hatálya alatt kereskedelmi valamint mérlegkör-felelősi tevékenységét nem tartja fenn, az ellátási szerződés megszűnik azzal, hogy az EDF DÉMÁSZ Zrt. teljes kártérítéssel tartozik a fogyasztó felé, így köteles megtéríteni számára a szerződés szerinti energiaár és a felhasználó villamos energia beszerzési ára közötti különbözetéből eredő kárát a szerződés lejáratának időpontjáig bezárólag;
- köteles továbbá a polgári jog szabályai szerint teljes kártérítést fizetni a felhasználónak, ha a vele kötött szerződését megszegte, az abban foglaltak teljesítésére bármilyen neki felróható okból nem képes és ezzel az adott felhasználónak kárt okozott;
- amennyiben a felhasználó az EDF DÉMÁSZ Zrt. által igényelt biztosíték átadását megtagadja, az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult a szerződést felmondani.
- amennyiben a felhasználó a szerződésében általa vállaltakkal ellentétben a szerződés időtartama alatt a felhasználási hely teljes villamos energia szükségletét

nem kizárólag az EDF DÉMÁSZ Zrt.-től szerzi be, úgy az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult a szerződést felmondani;

5.5.1.2 A felhasználó jogai és kötelezettségei

- a szerződés időtartama alatt a hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződését hatályban tartani
- köteles az energia árát, kapcsolódó díjakat, adókat, egyéb pénzeszközöket a szerződés rendelkezései szerint megfizetni;
- a felhasználó jogosult az energiaellátásával kapcsolatos bármilyen ügyben az EDF DÉMÁSZ Zrt.-hez fordulni, aki a tőle elvárható szakértelemmel köteles a felhasználó részére tanácsot vagy tájékoztatást adni;

5.5.1.3. A teljesítés helye

A teljes ellátásra vonatkozó szerződések alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. kötelezettségeinek a teljesítési helye az átviteli hálózat. A villamos energia kereskedelmi szerződéseket az EDF DÉMÁSZ Zrt. vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben az EDF DÉMÁSZ Zrt. szerződése alapján a felhasználó/termelő igényének megfelelő mennyiségű villamos energia az átviteli hálózatba(ból) a felhasználó felhasználásával/termelő betáplálásával egyidejűleg betáplálásra/vételezésre került.

A szerződés szerinti villamos energia eljuttatása a felhasználó csatlakozási pontjáig az érintett hálózati engedélyesek feladata. Ezért a felhasználási helyen átadott villamos energia minőségi vagy mennyiségi hibájáért az EDF DÉMÁSZ Zrt. – ellenkező megállapodás hiányában – nem vállal felelősséget.

5.5.1.4 Egyéb rendelkezések

Teljes ellátás esetén szükséges, hogy a piaci szereplő az EDF DÉMÁSZ Zrt. mérlegkörébe tartozzon.

Az ellátás a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésében rögzített teljesítmény mértékéig teljesíthető.

A felhasználó, amennyiben nem profil elszámolású felhasználó, teljes ellátás alapú szerződés megkötése esetén - ilyen irányú kérés esetén - köteles várható villamos energia fogyasztására vonatkozó menetrendet biztosítani az EDF DÉMÁSZ Zrt. részére írásban, a szerződésben meghatározott módon. Többforrású ellátás esetén a felhasználó köteles az EDF DÉMÁSZ Zrt. rendelkezésére bocsátani az egyéb villamos energia adásvételi szerződése alapján megadott menetrendeket is.

5.5.2 Profilos felhasználási helyekre irányadó különös rendelkezések

5.5.2.1 Profilsorozatba sorolás, MÉF meghatározása

A profil alapú elszámolás alkalmazásához a felhasználási helyet – több csatlakozási pont esetében csatlakozási pontonként – hozzá kell rendelni valamelyik, jóváhagyott profilsorozatba.

A profilsorozatba sorolás a hálózati engedélyes joga és kötelessége. A profilsorozatba sorolást a hálózati engedélyes az elosztói üzletszabályzata alapján végzi el annak érdekében, hogy rendszerhasználó a tényleges felhasználói szokásának megfelelő, azt a lehető legjobban megközelítő profilsorozatba kerüljön besorolásra. Amennyiben

a rendszerhasználó (vagy felhatalmazása alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt.) a profilcsoportba sorolás eredményét nem fogadja el, úgy a területileg illetékes elosztó engedélyestől kérheti ellenőrző, a terhelési görbét rögzítő fogyasztásmérő felszerelését.

A profil alapú elszámoláshoz meg kell állapítani a felhasználó várható éves fogyasztását (MÉF). A MÉF-et a felhasználó, vagy a hálózati engedélyes adja meg. A hálózati engedélyesnek a MÉF-et jóvá kell hagynia, és jogában áll elutasítani, ezért az a hálózati engedélyes jóváhagyásáig csak tájékoztató jellegű. A későbbi elszámolási időszakokra vonatkozó érvényes MÉF meghatározása a korábban leolvasott mért fogyasztási adatokból kiindulva a hálózati engedélyes feladata, azonban annak megállapítása során az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó érdekében a hálózati engedélyesnél eljárhat.

5.5.2.3 MÉF és profilcsoporthoz rendelés módosítása

Profil elszámolású felhasználó személyesen vagy megbízása alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. az elszámolási időszakon belül egyszer, illetve idényjellegű felhasználás esetén egy elszámolási időszakon belül évente kétszer kezdeményezheti a MÉF módosítását a hálózati engedélyesnél. Amennyiben az eltérés az 5%-ot meghaladja, a változtatást indokolni kell. A módosítási igény elfogadásáról vagy elutasításáról a hálózati engedélyes visszajelzést köteles adni a felhasználó vagy meghatalmazottja (EDF DÉMÁSZ Zrt.) részére. Az esetleges elutasítást a hálózati engedélyes minden esetben köteles indokolni.

Amennyiben a változtatást a hálózati engedélyes nem utasítja el, úgy a változás a kereskedői bejelentést követő első fordulónaptól alkalmazandó a felek jogviszonyában.

A felhasználó megbízása alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó tevékenységében, felhasználási szokásában történt változás esetén írásban kezdeményezheti a felhasználó profilba sorolásának felülvizsgálatát.

A profilcsoportba sorolás szempontjából lényeges körülmény megváltozása esetén a felhasználó vagy megbízottja (EDF DÉMÁSZ Zrt.) haladéktalanul, írásban köteles tájékoztatni az elosztói engedélyest, aki ezt követően kezdeményezi a felhasználó újrabesorolását. Ha a profilcsoportba sorolásra szolgáló kérdőív kitöltése és kiértékelése alapján indokolt, akkor az átsorolást az elosztói engedélyes végzi el. Az újra besorolásról az elosztói engedélyes a felhasználót és megbízottját, az EDF DÉMÁSZ Zrt.-t is értesíteni köteles.

Az újra besorolás az adott hónap 25. napját követő fordulónapon lép hatályba.

Amennyiben a felhasználó vagy megbízása alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. a módosult besorolás eredményét vitatja, kérheti a területileg illetékes elosztó engedélyestől ellenőrző, tárolós fogyasztásmérő felszerelését, legfeljebb 8 hét időtartamra.

5.5.2.5 Leolvasások, számlázás rendje és módja

Profil elszámolású felhasználók fogyasztásmérő berendezését a hálózati engedélyes – amennyiben a felhasználó és a hálózati engedélyes közti hálózathasználati megállapodás ettől eltérően nem rendelkezik – általában évente egyszer olvassa le.

A felhasználó éves leolvasási rendjétől eltérő, rendkívüli elszámolásra kerül(het) sor többek között:

- kereskedőváltáskor
- a kereskedő saját döntése alapján
- szerződésmódosításkor abban az esetben, ha a névleges csatlakozási teljesítmény meghaladja a profilozási határt.

5.5.3 Részleges ellátásra vonatkozó szerződés

A részleges ellátásra vonatkozó szerződés esetén a felhasználó nem kizárólag az EDF DÉMÁSZ Zrt.-től szerzi be a villamos energia igényét. Részleges ellátásra vonatkozó szerződés a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésében rögzített teljesítmények mértékéig köthető.

A felhasználó a fennálló teljes ellátásra vonatkozó szerződését, kizárólag az EDF DÉMÁSZ Zrt. jóváhagyásával módosíthatja részleges ellátású szerződésre. Ebben az esetben az EDF DÉMÁSZ Zrt. részleges ellátási szerződést köt a felhasználóval és a korábbi teljes ellátás alapú szerződést a felek közös megegyezéssel megszüntetik.

Részleges ellátásra vonatkozó szerződés esetén a felhasználó köteles haladéktalanul, írásban értesíteni az EDF DÉMÁSZ Zrt.-t a nem az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel kötött villamos energia kereskedelmi szerződéseiről, abban beálló bármely változásról, megszűnéséről, továbbá az azokban szereplő feltételekről, különösen a szerződés alapján megadott menetrendről, ide nem értve az abban szereplő díj összegét.

Részleges ellátás alapú szerződés esetén szükséges, hogy a piaci szereplő mérlegkör-tagsági szerződését az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel kösse meg.

5.5.3.1 Menetrendezés

A felhasználó kötelezettséget vállalhat az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel szemben, arra, hogy a szerződésben megállapodottak szerinti időbontású és részletezettségű, a felhasználó várható villamos energia felhasználására vonatkozó írásbeli felhasználási előrejelzést ad a szerződésben előírt gyakorisággal és határidőig.

A felek megállapodhatnak abban is, hogy a felhasználó meghatározott teljesítményt folyamatosan átvessz, adott teljesítményt nem lép túl, valamint emellett bizonyos villamos energia mennyiségi értékek között lesz adott időtartamban a felhasználása.

5.5.4 Menetrend alapú felhasználói szerződés

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. menetrendes szerződés esetén beszerzi a felhasználónak, az általa megadott menetrendnek megfelelő mennyiségű és ütemezésű villamos energiát. Menetrend alapú szerződés előfeltétele, hogy a felhasználó rendelkezzen mérlegkör-szerződéssel vagy mérlegkör-tagsági szerződéssel továbbá, hogy csak teljesítménymérő és tároló fogyasztásmérővel rendelkező csatlakozási ponttal rendelkező felhasználó, termelő és az EDF DÉMÁSZ Zrt., valamint önálló mérlegkörrel vagy mérlegkör tagsági szerződéssel rendelkező kereskedő és az EDF DÉMÁSZ Zrt. között jöhet létre.

Menetrend alapú szerződés keretszerződés jelleggel is köthető.

5.5.4.1 A teljesítés helye, ideje

A menetrend alapú szerződések alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. kötelezettségeinek a teljesítési helye általában a magyar átviteli hálózat, a teljesítési ideje megegyezik a menetrend által meghatározott szállítással. Azaz a villamos energia kereskedelmi szerződéseket az EDF DÉMÁSZ Zrt. vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a rendszerirányító a szállítást a menetrend visszaigazolásával befogadta.

5.5.4.2 Menetrend

A menetrend a szerződés részeként kerül megállapításra a Kereskedelmi Szabályzat előírásaival összhangban.

A szerződő felek kötelesek a menetrend rendszerirányító részére történő bejelentésére az ellátási szabályzatoknak megfelelő tartalommal, formában és határidőre. A szerződő felek kötelesek a menetrendi bejelentés és jóváhagyás során tanúsított felróható magatartásukkal a másik félnek okozott kárt megtéríteni.

5.6 A szerződés időbeli hatálya és módosítása

A villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöhet

- a felek által meghatározott időtartamra,
- határozott időtartamra, mely a felek eltérő nyilatkozata hiányában a határozott idő lejáratát követően minden évben további egy évvel meghosszabbodik (gördülő lejárat).

A felek között létrejövő villamos energia adásvételi szerződés hatálya és a szerződésben rögzített szállítási időtartam eltérhet egymástól. A szerződés hatálya alatt a felek azt az időtartamot értik, amely a felek által kellő felhatalmazással rendelkező személyek aláírásának napjától a szállítási időszak utolsó napjának 24:00 órájáig tart.

Szállítás időtartama alatt pedig azt az időtartamot értik a felek, amely időtartamban a villamos energia adásvételi szerződésben meghatározott villamos energia mennyiség tényleges szállítása és átvétele történik.

5.6.1 Szerződésmódosítás

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

5.6.2 Szerződésmódosítás a felhasználó részéről

A felhasználó adataiban, címében, egyéb a kereskedelmi szerződésében szereplő adataiban bekövetkezett változást a felhasználó köteles 15 napon belül bejelenteni az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatának.

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

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

5.6.3 Szerződésmódosítás az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a villamosenergia-vásárlási szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- ha azt jogszabályváltozás vagy a Hivatal döntése indokolja;
- ha azt a villamosenergia-értékesítési szerződés általános szerződési feltételeiben foglalt feltételek előírják.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. egyoldalú szerződés-módosítására vonatkozó részletszabályokat a jelen Üzletszabályzat 1.3 pontja tartalmazza.

5.7 A szerződés felmondása, megszűnése

5.7.1 Szerződésfelmondás a felhasználó részéről

Rendes felmondás

A határozott időre kötött szerződést az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó 60 napos felmondási idővel, felmondási díj megfizetése mellett bármikor írásban felmondhatja. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felmondási díj megfizetése mellett a felmondási időtől eltekinthet.

Az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó a szerződését a határozott időtartam elteltét megelőzően rendes felmondással felmondhatja a felmondási díj megfizetése mellett, 60 napos felmondási határidővel a hónap utolsó naptári napjának 24.00 órájára a felek ettől eltérő rendelkezése hiányában.

A felmondási díj összege: a szerződésben meghatározott szállítási időtartam lejáratának dátuma és a szerződés megszűnése közti időszakra prognosztizált felhasználás (amennyiben a teljes szerződéses időszakra szól a prognózis, akkor a prognosztizált mennyiség időarányos része) 80 %-ának megfelelő villamos energia mennyiség és a Villamos Energia Adásvételi Szerződés Egyedi Feltételeiben meghatározott egységár szorzata.

A szerződés hatályba lépése és a szállítás megkezdése közti időtartamban a felhasználó az előzőek szerint mondhatja fel szerződését az előzőekben meghatározott felmondási díj megfizetése mellett.

Ha a határozott idő lejáratát megelőző 60 nappal vagy az 5.6. pontban rögzített meghosszabbodás esetén, a naptári év utolsó napját megelőző 60 nappal nem kerül rendes felmondással felmondásra a felek közti szerződés, úgy az automatikus egy naptári évvel történő meghosszabbodás következtében a felmondási díj a teljes, meghosszabbított időszakra prognosztizált fogyasztás 80%-ának ellenértéke.

Amennyiben az EDF DÉMÁSZ Zrt. módosítja az Üzletszabályzatának M1 számú mellékletében közölt villamos energia árakat, úgy azon felhasználó aki a változást közvetlenül megelőzően is az Üzletszabályzat M1 melléklet szerinti áron vételezett, jogosult a határozott időtartamon belül, a díjmódosításról történő tudomásszerzéstől számított 15 napon belül a rendes felmondás szabályának alkalmazásával szerződését felmondani azzal, hogy ez esetben mentesül a felmondási díj megfizetésének kötelezettsége alól.

A felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. a szerződés megszűnésének napjára vonatkozóan a villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott időn belül

kötelesek egymással teljes körűen elszámolni és a még meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

A felhasználó szerződés felmondásának tartalmaznia kell:

- a felmondás tényét;
- felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az új felhasználó által is aláírt nyilatkozatot az átadás – átvétel dátumáról és mérő(k) számlálójának állásáról;
- a felhasználó új értesítési címét, amelyre a felhasználó által még ki nem egyenlített villamos energia díjat tartalmazó számlát/számlákat megküldi.

Rendkívüli felmondás:

Súlyos szerződésszegés esetén azonnali hatállyal a villamosenergia-adásvételi szerződést a felhasználó az EDF DÉMÁSZ Zrt.-hez intézett nyilatkozattal felmondhatja azt követően, hogy az EDF DÉMÁSZ Zrt.-t a szerződésszerű teljesítésre írásban felszólította. A szerződés felmondását igazolható módon kell közölni az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. súlyos szerződésszegésének minősül különösen:

- ha a villamosenergia-átadást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg a teljesítési helyen;
- ha a villamosenergia-kereskedelmi működési engedélye visszavonásra kerül.

Felek az egyedi szerződésükben a fent jelzett felmondási szabályoktól eltérő vagy többlet feltételekben is megállapodhatnak.

5.7.2 Szerződéssfelmondás az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről

Rendes felmondás:

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. felmondhatja a felhasználóval határozott időtartamra létrejött szerződést, 60 napos felmondási határidővel a hónap utolsó napjára, felmondási díj megfizetése mellett.

A felmondási díj összege: a szerződésben meghatározott szállítási időtartam lejáratának dátuma és a szerződés megszűnése közti időszakra prognosztizált felhasználás (amennyiben a teljes szerződéses időszakra szól a prognózis, akkor a prognosztizált mennyiség időarányos része) 80 %-ának megfelelő villamos energia mennyiség és a Villamos Energia Adásvételi Szerződés Egyedi Feltételeiben meghatározott egységár szorzata.

Felek az egyedi szerződésükben a fent jelzett felmondási szabályoktól eltérő vagy többlet feltételekben is megállapodhatnak.

Rendkívüli felmondás:

Súlyos szerződésszegés esetén a villamosenergia-vásárlási szerződést az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóhoz intézett nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondhatja. A szerződés felmondását igazolható módon kell közölni a felhasználóval. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen az alábbi bármely ok bekövetkezése:

- a) ha a szerződés hatályba lépése és a szállítás megkezdése közötti időtartamban megállapítást nyer, hogy a Felhasználó más kereskedővel a szállítás időtartamára (részben vagy egészében) érvényes és hatályos

szerződéssel rendelkezik és a másik kereskedő megtagadja a Felhasználó kereskedőváltását;

- b) ha a Felhasználó megsérti az EDF DÉMÁSZ Zrt. kizárólagos ellátási jogát;
- c) ha a felhasználó a szerződésben meghatározott időtartamon keresztül elmulasztja esedékessé vált tartozása (ide értve, de nem kizárólag a villamosenergia, rendszerhasználat díjat is) megfizetését (részletesen ld. 6.2 b) pont);
- d) többforrású ellátásra való áttérés az EDF DÉMÁSZ Zrt. jóváhagyása nélkül;
- e) hatályos hálózathasználati és/vagy hálózati csatlakozási és/vagy mérlegkör szerződés megszegése következtében történő ellátás felfüggesztés vagy szerződés nélküli vételezés;
- f) 5.3 pont szerinti pénzügyi biztosíték késedelmes rendelkezésre bocsátása;
- g) ha harmadik fél kezdeményezésére a felhasználó vételezését felfüggeszti (kikapcsolja) a területileg illetékes hálózati engedélyes;

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. rendkívüli felmondása esetén a felhasználó felmondási díjat köteles fizetni a következők szerint:

A felmondási díj összege: a szerződésben meghatározott szállítási időtartam lejáratának dátuma és a szerződés megszűnése közti időszakra prognosztizált felhasználás (amennyiben a teljes szerződéses időszakra szól a prognózis, akkor a prognosztizált mennyiség időarányos része) 80 %-ának megfelelő villamos energia mennyiség és a Villamos Energia Adásvételi Szerződés Egyedi Feltételeiben meghatározott egységár szorzata

A szerződés hatályba lépése és a szállítás megkezdése közti időtartamban történő rendkívüli felmondás esetén az előző bekezdés szerint meghatározott felmondási díj megfizetését követelheti az EDF DÉMÁSZ Zrt.

A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval. A szerződés megszüntetése után a területileg illetékes elosztói engedélyes jogosult a felhasználási helyen lévő, saját tulajdonát képező elszámolási fogyasztásmérő berendezés leszerelésére, ha ezen időpontig új felhasználó a felhasználási helyre érvényes szerződéssel nem rendelkezik.

5.7.3 A szerződés megszűnése

A szerződést a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. közös megegyezéssel megszüntethetik.

Azonnali hatállyal megszűnik minden egyéb intézkedés nélkül a villamosenergia-vásárlási szerződés, amennyiben annak hatálya alatt megszűnik a felhasználó hálózathasználati és/vagy a hálózati csatlakozási és/vagy a mérlegkör (tagsági) szerződése vagy felfüggesztésre kerül a felhasználó hálózat használata.

5.7.4 Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

A már teljesített villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült egyéb díjakat, költségeket a felhasználó az EDF DÉMÁSZ Zrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

5.7.5 Az egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés feltételei

Amennyiben a VET 50. § alapján egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók, vissza kívánnak térni az EDF DÉMÁSZ Zrt. – vagy más szolgáltató – egyetemes szolgáltatásába, ehhez a villamos energia kereskedelmi szerződését rendes felmondással meg kell szüntetnie és visszatérési szándékát a felmondási eljárás során jelezni kell az egyetemes szolgáltató részére. Az egyetemes szolgáltatásba történő visszatérésre a kereskedőváltásra vonatkozó szabályok az irányadók.

5.8 A hálózathasználattal összefüggő szerződések kezelésének különös esete

5.8.1 Felhasználói megbízás

Felek közös megegyezése esetén a felhasználó írásbeli megbízást adhat az EDF DÉMÁSZ Zrt. részére annak érdekében, hogy nevében és helyette eljárjon a területileg illetékes elosztói engedélyesnél a villamos hálózati csatlakozási szerződés, és a hálózathasználati szerződés megkötésében. Ebben az esetben az EDF DÉMÁSZ Zrt. fogadja a felhasználó igénybejelentését majd, mint megbízott továbbítja azt az elosztói engedélyeshez.

5.8.2 Felhasználói megbízás a rendszerhasználati díjak elosztói engedélyes felé történő megfizetésére

Felek közös megegyezése esetén a Felhasználó írásbeli megbízást adhat az EDF DÉMÁSZ Zrt. részére annak érdekében, hogy a hálózat használati szerződésbe fizetőként lépjen be az EDF DÉMÁSZ Zrt. Ez esetben az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó hálózathasználati szerződésben rögzített rendszerhasználati díjfizetési kötelezettségét köteles teljesíteni az illetékes elosztói engedélyes felé. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. amennyiben teljesítette a felhasználó, elosztói engedélyes felé fennálló rendszerhasználati díjfizetési kötelezettségét jogosult az általa megfizetett díjat, mint közvetített szolgáltatást a felhasználónak kiszámlázni. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. felelőssége e megbízási jogviszony alapján kizárólagosan a rendszerhasználati díjak megfizetésére terjed ki. Amennyiben a felhasználó az EDF DÉMÁSZ Zrt. felé fennálló rendszerhasználati díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget határidőben, szerződésszegést követ el, mely szerződésszegés következményét a jelen üzletszabályzat 6.2 pontja tartalmazza.

5.9 A felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. közötti mérlegkör-tagsági szerződés

5.9.1 A mérlegkör-tagsági szerződés

A mérlegkör-tagsági szerződés a kiegyenlítő energia elszámolására és/vagy az elszámolás alapjául szolgáló menetrendek bejelentésére kötött szerződés, amely rögzíti a mérlegkör-felelős EDF DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó kiegyenlítő energia elszámolásra és menetrend bejelentésre vonatkozó jogait és kötelességeit.

5.9.2 A mérlegkör-tagsági szerződés megkötése

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a törvény erejénél fogva az EDF DÉMÁSZ Zrt. mérlegkörének tagja, külön mérlegkör-tagsági szerződés megkötése nélkül, amennyiben ellátás alapú villamosenergia-vásárlási szerződést köt az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel.

Bármely felhasználó, vagy termelő kezdeményezheti a mérlegkör-tagsági szerződés megkötését az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. saját döntése alapján vállalja a mérlegkör-tagsági szerződés megkötését a felhasználóval vagy a termelővel. A felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. közötti ellátás alapú villamos energia kereskedelmi szerződés tartalmazza a

rendszerhasználó mérlegkör tagságára vonatkozó rendelkezéseket, külön mintaszerződést erre vonatkozóan az EDF DÉMÁSZ Zrt. nem alkalmaz.

5.9.3 A mérlegkör-tagsági szerződés főbb tartalmi elemei

- szerződő felek adatai
- fogalom meghatározások;
- a megállapodás időbeli hatálya és megszüntetése;
- menetrendre vonatkozó rendelkezések;
- kiegyenlítő energia díjának elszámolása;
- szerződésszegés, súlyos szerződésszegés;
- irányadó jog, viták rendezése;

5.10 A felhasználó felhasználási helyében, valamint a részére villamos energiát értékesítő kereskedő személyében beállt változás

5.10.1 A felhasználó felhasználási helyében beállt változás

Ha a felhasználó a felhasználási helyéről elköltözik, vagy a vételezéssel felhagy köteles azt 15 napon belül írásban az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek bejelenteni és villamosenergia-vásárlási szerződését felmondani. A felhasználó határozott idejű szerződése felmondása esetén – amennyiben a felhasználó az igényelt szerződéses mennyiség vagy annak egy része átvételére a továbbiakban nem tart igényt vagy az átvételre bármely okból nem képes a rendes, illetve rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályok alkalmazandók.

Amennyiben a felhasználó külön villamosenergia-adásvételi szerződéssel, valamint hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel rendelkezik, úgy a villamosenergia-adásvételi szerződés felmondásával egyidejűleg – amennyiben más villamosenergia-kereskedővel vagy jogosultsága esetén egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-adásvételi szerződést nem köt – a hálózathasználati szerződését is köteles a jogszabályoknak és a hálózati engedélyes üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően megszüntetni.

A felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén a bejelentés elmulasztása esetén a villamos energia vételezéssel felhagyó felhasználó felel a vételezett villamos energia díjának megfizetéséért és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésszegés jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg a változást be nem jelenti.

5.10.2 A villamosenergia-kereskedő személyében beállt változás

Villamosenergia-adásvételi szerződéssel rendelkező felhasználó amennyiben a szükséges villamos energiát továbbiakban egyetemes szolgáltatótól, vagy más villamosenergia-kereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni, úgy köteles a villamosenergia-adásvételi szerződését az abban foglalt felmondási határidővel felmondani.

A villamosenergia-adásvételi szerződés felmondása esetén a hálózati csatlakozási szerződés változatlan tartalommal hatályban marad. A hálózat használati szerződés – a felhasználó külön cselekménye nélkül – a kereskedő váltással összefüggésben módosításra kerül és – a kereskedő személyét leszámítva – változatlan tartalommal hatályban marad.

A villamosenergia-kereskedő váltás szabályait részletesen az Elosztói Szabályzat tartalmazza.

5.10.3 Elszámolás a felhasználó felhasználási helyében bekövetkezett változás, valamint kereskedőváltás esetén

A felhasználási helyről elköltöző, illetve a felhasználási helyen a villamos energia vételezéssel felhagyó, továbbá a villamosenergia-kereskedőt váltó felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. a szerződés megszűnésének napjára kötelesek egymással teljes körűen elszámolni és a még meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

Az új felhasználási helyre történő költözés esetén a hálózathasználatra vonatkozó szerződés megszüntetésére és a felek közötti elszámolásra a jogszabályban és az elosztó hálózati engedélyes üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

5.11 A kézbesítés szabályai

A felhasználók részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket az EDF DÉMÁSZ Zrt. általában postai úton, vagy futár illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján, arra a címre küldi, amely a felhasználó értesítési címe, vagy fizető címe a szerződésben. Ennek hiányában az EDF DÉMÁSZ Zrt. az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

EDF DÉMÁSZ Zrt. által nem könyvelt küldeményként küldött iratokat (pl. számla),

- a postára adást követő 5. munkanapon – ellenkező bizonyításig –;
- futár illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon

kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.

EDF DÉMÁSZ Zrt. – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg. A felhasználó kikapcsolása (felfüggesztése) előtti értesítést, a szerződés felmondást az EDF DÉMÁSZ Zrt. köteles tértivevényes levélben vagy futár illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazoló módon levélben megküldeni.

A postai vagy futár illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett „az átvételt megtagadta” vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.

Ha az értesítés az EDF DÉMÁSZ Zrt.-hez „nem kereste” vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a kézbesítés vagy kiküldés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Lakossági fogyasztók kikapcsolási értesítőjét tértivevényes postai küldeményként kell kézbesíteni. Ha az értesítés „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

6 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

6.1. Szerződésszegés az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről a villamosenergia-vásárlási szerződés megszegésnek minősül különösen, ha

(a) a villamos energiát nem a villamosenergia-adásvételi szerződésben meghatározott, illetve nem a tőle elvárható módon biztosítja, a villamosenergia továbbításával kapcsolatban az elosztói engedéllyessel nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint

következménye: kötbér

(b) az EDF DÉMÁSZ Zrt. fentiekén kívül a villamosenergia-vásárlási szerződésben, az általános szerződési feltételekben, illetve az üzletszabályzatban foglaltakat egyébként megsérti

következménye: kártérítés

(c) az engedélyes, az általa vállalt garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve az üzletszabályzat szerint

következménye: a garantált szolgáltatásokban meghatározott kötbér,

(d) az EDF DÉMÁSZ Zrt. nem rendelkezik a rendszerhasználó igényének megfelelő mennyiségű és teljesítményű villamos energiával

következménye: kártérítés

6.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó részéről a villamosenergia-adásvételi szerződés megszegésnek minősül különösen, ha

(a) a szerződés hatályba lépése és a szállítás megkezdése közötti időtartamban megállapítást nyer, hogy a Felhasználó más kereskedővel a szállítás időtartamára (részben vagy egészében) érvényes és hatályos szerződéssel rendelkezik és a másik kereskedő megtagadja a Felhasználó kereskedőváltását,

következménye: rendkívüli felmondás, felmondási díjfizetés

(b) a fogyasztásmérő-berendezés befolyásolásával vagy megkerülésével vételez,

következménye: kötbér továbbá felfüggesztés esetén a villamosenergia-adásvételi szerződés azonnali hatályú felmondása, felmondási díjfizetés

(c) a rendszerhasználati díjat és/vagy az villamosenergia-díjat késedelmesen, nem a szerződésben meghatározott időben fizeti,

következményei: késedelmi kamat, lakossági fogyasztó esetében a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén, illetve nem lakossági fogyasztó esetében 15 napon túli, vagy a szerződésben meghatározott időtartamon túli késedelem esetén: kikapcsolás és/vagy a kereskedelmi szerződés rendkívüli felmondása és felmondási díjfizetés vagy lakossági fogyasztó esetében a visszakapcsolás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése, nem lakossági fogyasztó esetén biztosíték kérése,

- (d) a felfüggesztés időpontjában a kikapcsolási értesítőben megjelölt összeg teljesítése nem történt meg (lsd. 8.4 pont), azonban az összeg a pénzforgalmi szolgáltatónál (pl. postán, bank) befizetésre került, illetve a felhasználó számlája a tartozás összegével megterhelésre került és ez hitelt érdemlően bizonyításra kerül

következménye: kikapcsolás érdekében megrendelt elosztói kiszállás díj megfizetése

- (e) a lakossági fogyasztó az EDF DÉMÁSZ Zrt., illetve a területileg illetékes elosztói engedélyes külön jogszabályban meghatározott módon megküldött értesítései és a részére a külön jogszabályban meghatározott időpont-egyeztetési jog biztosítása ellenére nem teszi lehetővé, hogy az elosztói engedélyes a jogszabályban foglalt kötelezettségeinek teljesítése érdekében gondoskodjon a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról

következménye: egyszeri kötbér

- (f) pénzügyi biztosíték késedelmes rendelkezésre bocsátása.

következménye: azonnali hatályú felmondás, felmondási díjfizetés

- (g) a fentiekén kívül a villamosenergia-adásvételi szerződésben, az általános szerződési feltételekben, illetve az üzletszabályzatban foglaltakat egyébként megsérti.

következménye: az adott szerződésszegéshez fűzött következmény

- (h) Teljes ellátás alapú szerződés megszegése esetén különösen:

- egyedi hálózathasználat esetén a hálózathasználat, a rendszerszintű szolgáltatások, és a hálózati engedélyes egyéb igényének késedelmes megfizetése vagy meg nem fizetése,

következménye: szerződés rendkívüli felmondása, felmondási díjfizetés

- amennyiben a felek közti szerződés tartalmazza a menetrend rendelkezésre bocsátását, akkor annak elmulasztása, vagy a menetrend késedelmes vagy nem megfelelő rendelkezésre bocsátása,

következménye: kötbér, szerződésben meghatározott többletszankció

- többforrású ellátásra való áttérés az EDF DÉMÁSZ Zrt. jóváhagyása nélkül,

következménye: a szerződés azonnali hatályú felmondása, felmondási díjfizetés

- mérlegkör szerződés, mérlegkör-tagsági szerződés, hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződés feltételeiben bekövetkező változás bejelentésének elmulasztása,

következménye: kötbér

- hatályos hálózathasználati és/vagy hálózati csatlakozási és/vagy mérlegkör szerződés nélküli vételezés, vagy felfüggesztés esetén

következménye: azonnali hatályú felmondás, felmondási díjfizetés

- (i) Részleges ellátás alapú szerződés esetén az (f) pontban meghatározottakon túlmenően különösen:

- bármely villamos energia értékesítési szerződés jóváhagyásra történő bemutatásának elmulasztása,

következménye: kötbér

- (j) Menetrend alapú szerződés esetén különösen az (g) pontban foglaltak

A felek a villamosenergia-adásvételi szerződésben további szerződésszegési eseteket és ezekhez kapcsolódó szankciókat is meghatározhatnak.

A felhasználó szerződésszegése miatt felmerült költségeket, így a késedelmes fizetés miatti felszólítás költségeit az EDF DÉMÁSZ Zrt. felszámítja a felhasználó részére.

6.3. A kötbér meghatározása

6.3.1. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. szerződésszegése esetén fizetendő kötbér

A kötbér összege annyi napra számítható fel, amíg a késedelem tart, de legfeljebb 30 napra. A kötbér minimális összege 1000,-Ft. A kötbér kifizetése a felhasználó igénybejelentése alapján történhet meg.

A 6.1 (a) és (b) pont szerinti szerződésszegési esetekre:

Az érintett felhasználási hely felhasználója által jelzett kötbérigény esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. 10.000,-Ft egyszeri kötbért fizet.

EDF DÉMÁSZ Zrt. jelen fejezet szerint a felhasználónak fizetendő kötbér, illetve arányos díjvisszatérítésre vonatkozó kifizetést csak a felhasználó igénybejelentése alapján teljesít.

A 6.1 fejezet (c) pontja szerinti esetekben az EDF DÉMÁSZ Zrt. kötbérfizetési kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások M.7. számú mellékletben részletezett feltételei szerint áll fenn. A Garantált Szolgáltatások egyes szerződésszegéseket automatikus kötbér-fizetéssel szankcionálhat.

6.3.2. A Felhasználó szerződésszegése esetén fizetendő kötbér

A 6.2 pontban foglalt esetekben ahol a szankció kötbér, ott a felhasználó egyszeri, 10.000,-Ft. mértékű kötbért köteles fizetni.

Nem minősül szerződésszegésnek, így az egyszeri kötbér alkalmazására nincs mód, ha

- a) az elosztó, vagy az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó részére a tartalma szerint indokolt értesítést nem tértivevényes levélben vagy nem futár illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján, az átvétel írásban történő igazolásával küldte el, vagy
- b) a felhasználó az elosztó, vagy az EDF DÉMÁSZ Zrt. szabályszerűen megküldött értesítését rajta kívül álló okból nem vette át, vagy
- c) a felhasználó rajta kívül álló okból nem biztosította az elosztónak vagy megbízottjának a megjelölt időpontban a mérőhelyre történő bejutást,

és a b) és c) pontokban szabályozott esetekben mulasztását kimenteni utólag, a kötbérigénnyről szóló értesítés kézhezvételekor, nem tudja és erről igazolható módon értesíti az EDF DÉMÁSZ Zrt.-t.

A kötbér megfizetése nem mentesíti a felhasználót a vételezett villamos energia mennyiség reá vonatkozó díjszabással vagy szerződött árral számított ellenértékének megfizetése alól.

A szerződésszegés kivizsgálása, a kötbér, kártérítés mértékének megállapítása során az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a területileg illetékes elosztói engedélyes együttműködik.

6.4. Kártérítés

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó a szerződésszegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett, igazolt kárát köteles a másik félnek megtéríteni.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó kártérítési felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt. Nem kell az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek és a felhasználónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a másik fél a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ugyancsak mentesül az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó, amennyiben a kár az egyik félnek sem felróható külső elháríthatatlan ok, erőhatalom (vis maior) következtében merült fel, és amelynek károsító hatása emberi erővel objektíve nem hárítható el (pl.: természeti katasztrófák, háború, terrorcselekmény).

A felek a kártérítésre vonatkozó megállapodást megkísérlik létrehozni, de megállapodás hiányában a kártérítési igény elbírálása polgári bírósági eljárás szabályai alapján történik.

Vis maior:

Amennyiben a felhasználó kártérítési igénye harmadik személy károkozó magatartására vezethető vissza (pl. a harmadik személy által okozott káreseménnyel okozati összefüggésben üzemzavar lép fel felhasználó felhasználási helyét ellátó elosztó hálózaton) úgy e tényt az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóval köteles közölni. Ebben az esetben az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fent megjelölt értesítésében köteles a károsult részére a károkozó felé történő igényérvényesítéshez szükséges információt megadni.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a villamos energiát a villamosenergia-adásvételi szerződés szerint és a tőle elvárható módon értékesíti. A villamosenergia-szolgáltatás minőségi hibája által a fogyasztónak okozott kárért a termékfelelősségről szóló 1993. évi X. tv. alapján, a területileg illetékes elosztói engedélyes a felelős.

A csatlakozási ponton elosztott villamos energia minőségi jellemzőit az adott elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

6.5. A kikapcsolás (felfüggesztés) és visszakapcsolás kezdeményezésének rendje

A területileg illetékes elosztó a felhasználó hálózati hozzáférését szüneteltetheti, ha

- a felhasználónak a jelen pontban meghatározottak szerinti lejárt esedékességű díjtartozása van, illetve szerződésszegő magatartást tanúsít, és
- a Kereskedő a szüneteltetést az Elosztónál kezdeményezi.
- Kikapcsolási eljárás kezdeményezése a kereskedelmi engedélyes által az elosztó hálózati engedélyes részére küldött „Kikapcsolási rendeléssel” veszi kezdetét

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó felfüggesztését annak tartozásának rendezéséig kezdeményezheti a szállítási időszak alatt.

Nem tesz eleget a fizető, vagy a felhasználó fizetési kötelezettségének, ha:

- a nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségét – felek eltérő rendelkezése hiányában - a számla esedékességétől számított 15 naptári napos határidővel nem teljesíti;
- Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, a villamosenergia-kereskedő kezdeményezheti az elosztónál a felhasználási hely kikapcsolását.
- Az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell közölni.
- Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló jogszabályban meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, a villamosenergia-kereskedő a tudomására jutást követően 24 órán belül köteles kezdeményezni az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolását.
- Magánvezeték engedélyesének a villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén a villamosenergia-kereskedő kizárólag az alábbi feltételek fennállása esetén jogosult kezdeményezni a hálózati engedélyesnél:
 - a magánvezeték engedélyese legalább 60 napos fizetési késedelembe esett, és
 - a magánvezeték engedélyese által a villamosenergia-kereskedővel fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről 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

Abban az esetben, ha a felhasználó a továbbadásról az őt ellátó villamosenergia-kereskedőt legkésőbb a továbbadás megkezdését megelőzően 15 nappal írásban nem tájékoztatta, akkor a tájékoztatás elmulasztása esetén a villamosenergia-kereskedő nem köteles a VET 66/A. § bekezdésben előírt szabályokat a felhasználó kikapcsolása során betartani.

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével hatvan napot meghaladó késedelembe esett
- A kikapcsolás további feltételei lakossági fogyasztó esetén:

a lakossági fogyasztó által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetések a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre, és

a villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer, írásban értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a VET és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére.

A lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy – a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén – elektronikus úton történik, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

A fizetési kötelezettség teljesítésére vonatkozó értesítésben, felszólításban, szerződésfelmondásban közölni kell a tartozás összegét, a második értesítésnél a tartozás részletezését jogcímenként (tőke, kamat, költség, fizetési határidő), számlaszámonként, és azt az 5 munkanapnyi időtartamot, melyben az EDF DÉMÁSZ Zrt. megbízásából a területileg illetékes elosztói engedélyes a kikapcsolást elvégezheti. Amennyiben a kikapcsolás nem került elvégzésre a megjelölt időtartamban, akkor az EDF DÉMÁSZ Zrt., vagy az elosztói engedélyes új értesítőt küld, melyben új időszakot jelöl meg a kikapcsolásra.

Amennyiben az elosztó a kikapcsolást a villamosenergia-kereskedő értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről a villamosenergia-kereskedőt értesíteni. A villamosenergia-kereskedő a kikapcsolás megkezdéséről szóló értesítést követően az elosztó egyidejű tájékoztatása mellett a villamosenergia-értékesítési szerződést felmondhatja.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor:

- a) munkaszüneti napon,
- b) ünnepnapon,
- c) munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon,

d) külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt lakossági fogyasztó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló jogszabályban meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, a villamosenergia-kereskedő a tudomására jutást követően 24 órán belül köteles kezdeményezni a lakossági fogyasztónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását. A lakossági fogyasztó – amennyiben a villamos energia szolgáltatásra igényt tart – tartozásának rendezését a villamosenergia-kereskedő felé igazolni köteles.

Amennyiben a visszakapcsolásra a fogyasztó nem tart igényt, azt külön írásban jeleznie kell az EDF DÉMÁSZ Zrt. felé.

Az elosztó a kezdeményezésnek köteles 24 órán belül eleget tenni.

A VET 47. § (7) bekezdésében meghatározott feltételek fennállását vita esetén a villamosenergia-kereskedő köteles bizonyítani.

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, a villamosenergia-kereskedő a kikapcsolást megelőző, a VET 47. § (7) bekezdés c) pontja szerinti első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági fogyasztót a szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a VHR. 23/a. számú melléklet szerinti adatlapot.

Ezen tájékoztatást a villamosenergia-kereskedő naptári évenként egyszer köteles teljesíteni. Ezt követően – kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak – a tájékoztatási kötelezettségét a villamosenergia-kereskedő a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

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.

Védendő fogyasztók:

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illetik meg:

a) részletfizetéshez, fizetési haladékhoz,

b) előre fizetős mérőhöz

való jog.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, vagy halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a villamosenergia-kereskedő 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 megghiúsítja, az ellátásból a VET 47. § (7) és (8) bekezdésének 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. A védendő fogyasztókra vonatkozó részletes szabályozást az Üzletszabályzat 7. fejezete tartalmazza.

A villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolás alóli mentességre vonatkozó szabályok

A közintézményi felhasználó a VET 63/A. §-a szerinti moratórium (a továbbiakban: moratórium) biztosítását a moratóriummal érintett időszakot (a továbbiakban: moratóriumi időszak) legalább 15 nappal megelőzően kezdeményezi a villamosenergia-kereskedőnél és az elosztónál.

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

A villamosenergia-kereskedő és az elosztó - az egymással történő egyeztetést követően - a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a közintézményi felhasználót, hogy a VHR 29/B. § (2) bekezdésében hivatkozott feltételeknek

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

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

A b) pont szerinti elutasítás nem akadályozza a moratórium ismételt kezdeményezését.

A villamosenergia-kereskedő és az elosztó a közintézményi felhasználó moratóriumi időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a moratóriumi időszakot követő 10 napon belül tájékoztatja a közintézményi felhasználót.

A közintézményi felhasználó a fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a moratóriumi időszakot követő december 31-éig teljesíti. A villamosenergia-kereskedő és az elosztó a közintézményi felhasználóval ettől eltérően is megállapodhat, azonban a moratórium biztosítását nem teheti függővé e megállapodás megkötésétől.

Felszólítás

Díjtartozás esetén az írásbeli felszólítást az EDF DÉMÁSZ Zrt. úgy köteles kiküldeni, hogy a felhasználónak maradjon ideje fizetési kötelezettségének teljesítésével a kikapcsolást (felfüggesztést) megelőzni, vagy a kikapcsolással esetlegesen nála jelentkező károkat lehetőség szerint megelőzni.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az e pontban meghatározott esetekben kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Az előrefizetős mérőt az EDF DÉMÁSZ

Zrt. megrendelésére a területileg illetékes elosztói engedélyes szereli fel. Az előrefizetős mérő felszerelését a felhasználó köteles előre megfizetni az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a hálózati hozzáférés szüneteltetésének kezdeményezéséről fizetési felszólításában köteles a felhasználót értesíteni. A területileg illetékes elosztó a rendelkezésre állás felfüggesztése előtt szintén köteles a felhasználót értesíteni.

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

Visszakapcsolás

Amennyiben a szerződés nem került felmondásra, úgy a visszakapcsolás – valamennyi lejárt esedékességű tartozás, késedelmi kamat, a behajtással kapcsolatos költségek, a visszakapcsolási díj rendezése és az EDF DÉMÁSZ Zrt. erről történő tájékoztatását követően legkésőbb 48 órán belül történik meg. Ez esetben az EDF DÉMÁSZ Zrt. köteles az elosztói engedélyestől 24 órán belül megrendelni a visszakapcsolást, míg az elosztói engedélyes e megrendeléstől számított 24 órán belül elvégezni a visszakapcsolást.

Ha a villamosenergia-kereskedő a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt, de valamennyi lejárt tartozását, valamint a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizető fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolásának elosztó felé történő kezdeményezési kötelezettségének a fizetés és a felhasználó részéről történő megrendelés tudomására jutását követő 24 órán belül nem tesz eleget, köteles a fogyasztónak kötbért fizetni.

A kötbér mértéke a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásról szóló rendeletben meghatározott, a fogyasztónak a villamosenergia-ellátásból való jogszerű kikapcsolása utáni visszakapcsolásáért kért külön díj

a) 50%-a, amennyiben a kereskedelmi engedélyes érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a fogyasztó tartozásának rendezését követő 48 óránál később, de 72 órán belül kerül sor,

b) 100%-a, amennyiben a kereskedelmi engedélyes érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a fogyasztó tartozásának rendezését követő 72 óránál később kerül sor

A lejárt esedékességű tartozás, késedelmi kamat, a behajtással kapcsolatos költségek és a visszakapcsolás díjának hiánytalan rendezését követően a felhasználó visszakapcsolásra vonatkozó kifejezett kérése esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. erről történő tudomásszerzését követően haladéktalanul de legkésőbb 24 órán belül értesíti az elosztói engedélyest, aki eljárásrendjéhez igazodóan intézkedik a visszakapcsolás érdekében.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fentiek szerinti befizetésről történő tudomásszerzésének időpontja:

a felhasználó tartozásának előbbiek szerinti hiánytalan teljesítését igazoló bizonylatnak az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati irodájában nyitvatartási időben történő bemutatása, illetve munkanapokon ügyfélszolgálati telefaxára történő beérkezése, ennek hiányában

- a befizetett összegnek a felhasználó, EDF DÉMÁSZ Zrt.-nél vezetett szerződéses folyószámláján történő jóváírásának időpontja.

Abban az esetben, ha a kikapcsolást végző személy a tartozás fennállásának helyszíni egyeztetésére jogosult, a befizetést igazoló csekkszelvény (készpénz-átutalási megbízás) illetve pénzforgalmi számla terhelési bizonylat megtekintését elvégezheti. Amennyiben a helyszíni egyeztetés eredményeként az állapítható meg, hogy a felhasználó a tartozását megfizette, de az még nem minősül teljesítettnek, illetve a befizetés igazolást a felhasználó határidőben nem tette meg, akkor a kikapcsolás nem kerül elvégzésre, azonban a felhasználó köteles az elosztói engedélyes által ezen esetre meghatározott kiszállási díját megfizetni.

A felhasználónak az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nél vezetett ügyfél folyószámlájának a kikapcsolás időpontjában tartozást kell mutatnia.

Amennyiben a szerződés az EDF DÉMÁSZ Zrt. felmondása alapján megszűnt, abban az esetben a felhasználó igénybejelentése alapján kerülhet sor a hálózatra kapcsolás és szolgáltatás feltételeinek vizsgálatára, és azokról történő tájékoztatás adására az igénybejelentő részére.

Kikapcsolt (felfüggesztett) felhasználási helyek visszakapcsolásának részletes műszaki feltételeit a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

6.6. A kötbér követelés kiszámítása, érvényesítése

Szerződésszegés esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felderítést követően a felhasználóval egyeztetést kezdeményez a felelősség megállapításával, kötbér mértékével kapcsolatban.

A felhasználó részére a kötbért a helyszínen felvett jegyzőkönyv, valamint a jelen üzletszabályzat előírása alapján kell felszámítani.

A szerződésszegés megvalósulási módjától függően ugyanazon cselekményért, de más szerződéses jogviszony alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az elosztói engedélyes is követelheti az üzletszabályzat szerint megállapított kötbért.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó részére részlet, illetve halasztott fizetési kedvezményt biztosíthat.

A kötbér követelés teljesítésének határideje a kézhezvételtől számított 8 nap.

Ha a kötbér követelés kiegyenlítése 15 napon belül nem történik meg, vagy fizetési kedvezmény feltételeit a fogyasztó nem teljesíti és írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget fizetési kötelezettségének, az EDF DÉMÁSZ Zrt. követelését bíróság előtt érvényesítheti.

7 VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

7.1 Általános szabályok

A védendő fogyasztók a VET-ben és a VET-Vhr-ben meghatározott szociálisan rászoruló, illetve a fogyatékkal élő fogyasztók. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a védendő fogyasztók részére a jelen fejezetben leírt speciális szolgáltatásokat, és eljárásokat biztosítja.

Amely fogyasztó egyidejűleg szociálisan rászoruló és fogyatékkal élők is minősül, akkor jogosult mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybe vételére.

Az elosztó engedélyesre vonatkozó kötelezettségek részletes leírását az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza.

Az engedélyes által nyújtott kedvezményért és különleges bánásmódért ellenérték kikötése semmis.

A védendő fogyasztó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül írásban bejelenteni az érintett engedélyesnél.

Az elosztó a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én fogyatékkal élő fogyasztóként szereplő, jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót tárgyév március 1-jéig e kötelezettségéről közérthetően, írásban tájékoztatja, és egyúttal megküldi részére a VET-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.

Jogosultságának ismételt igazolására a fogyatékkal élő fogyasztó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

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 megkötött szerződés alapján új igénylés nyújtható be.

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.

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:

- 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. 38. §-a szerinti lakásfenntartási 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 átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A védendő fogyasztókkal kapcsolatban a háztartás fogalmát a Szocvtv. 4. § (1) bekezdés f) pontja szerint kell értelmezni, mely szerint háztartás: az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek közössége.

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

A szociálisan rászoruló fogyasztó a feltételeknek való megfelelését az elosztó felé

- a) az elosztó üzletszabályzatában szereplő, a VET-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 a fogyasztóval jogviszonyban álló villamosenergia-kereskedőt, egyetemes szolgáltatót a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni.

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

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

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

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

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

A részletfizetés, fizetési haladék tekintetében e rendelkezésektől csak a fogyasztó javára lehet eltérni.

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. Amennyiben a fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, a villamosenergia-kereskedő a további fogyasztást előre fizető mérő felszereléséhez

kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben fel kell hívni.

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

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményre vagy fizetési haladékra vonatkozó kérelmét a villamosenergia-kereskedő elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék feltételeit nem teljesíti, a villamosenergia-kereskedő kezdeményezésére az elosztó, vagy megbízásából az EDF DÉMÁSZ Zrt. az előre fizető mérő felszereléséről a szociálisan rászoruló fogyasztót értesíti.

7.2.3 Előre fizetős mérő alkalmazása

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

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

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.

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.

A részletfizetés időtartama alatt a kedvezménnyel 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 fizetős 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 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 EDF DÉMÁSZ Zrt. a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előre fizetős mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a VET-ben, valamint a VET-Vhr-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

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

7.3 Fogyatékkal élő fogyasztók

7.3.1 Jogosultsággal kapcsolatos szabályok

A fogyasztó a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való, saját vagy a háztartásában lakó - a VET 3. § 19. pontja szerinti juttatások valamelyikében részesülő - más személy fogyatékoságára tekintettel fennálló jogosultságát az elosztó ügyfélszolgálatán:

- a) VET-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 23/b. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;
 - bb) fogyatékosági 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 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 23/b. számú melléklet C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A fogyatékoság jellegét - amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a mérő leolvasására, a mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére - vagy a bc) alpontjának való megfelelést a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos igazolja a 23/b. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével a jogszabályok és az elosztó vagy kereskedelmi engedélyes üzletszabályzata szerinti különleges bánásmód jellegének és tartalmának engedélyes általi azonosítása céljából. Amennyiben a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleményezési hatásköre az érintettre kiterjed, a kezelőorvos és a háziorvos a 23/b. számú melléklet C) része szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye alapján tölti ki.

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

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

A bc) pont szerinti körbe tartozó, a fogyasztóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét fogyatékkal élőknek nem minősülő fogyasztó is kérheti, de ugyanazon fogyatékkal élő

személyre tekintettel csak egy fogyasztó egy fogyasztási helye szerepelhet a nyilvántartásban védelemre jogosultként.

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

7.3.2 Fogyasztóval élő fogyasztóknak nyújtható szolgáltatások

Az a) pont szerinti körbe tartozó fogyasztóval élő fogyasztót megillető különleges bánásmód lehet:

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen, (elosztó nyújthatja)
- b) készpénzben történő számlakiegyeztetés a felhasználási helyen, (EDF DÉMÁSZ Zrt. nyújthatja)
- c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás, (elosztó nyújthatja)
- d) a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás stb.) (EDF DÉMÁSZ Zrt. nyújthatja).

A jogosultságok ba) és bb) pontja szerinti körbe tartozó fogyasztóval élő fogyasztó a 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.

A fogyasztóval élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő személy olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett engedélyes nem köteles teljesíteni.

A VET-Vhr 23/b. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a 33. § (1) bekezdés b) pontja bc) alpontja szerinti körbe tartozó fogyasztóval 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 kiértékelési szabályok az irányadók.

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

Váratlan üzemszavar következményeinek megelőzése céljából, a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól az elosztó köteles a b) pont bc) alpontja szerinti jogosultsági körbe tartozó fogyasztóval élő fogyasztóval, az e körbe tartozó fogyasztóval élő személyre tekintettel a fogyasztóval élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztóval, az értesítendő személlyel, illetve szükség esetén az egészségügyi ellátást biztosító szervezettel egyeztetett feltételeknek megfelelő, a fogyasztóval élő személy gyógykezeléséhez, életfunkciói fenntartásához

szükséges gép, berendezés energiaellátásához szükséges teljesítményű szünetmentes áramforrást időben kihelyezni az igénylésben megadott felhasználási helyen.

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

A fogyatékkal élő fogyasztók részére nyújtott elosztói szolgáltatások részletes feltételeit az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza.

8 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE

8.1 Együttműködés a villamos-energia rendszer engedélyeseivel, illetve a villamos-energia piac résztvevőivel

8.1.1 Az együttműködés általános feltételei

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

8.1.2 Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az elosztó engedélyes együttműködése

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az elosztói engedélyesekkel kötött szerződés alapján működik együtt a felhasználók villamos energia iránti igényének kielégítése érdekében.

8.1.3 Háztartási méretű kiserőmű által megtermelt villamosenergia megvásárlása

A Háztartási méretű kiserőmű hálózatra kapcsolásának műszaki feltételeit a területileg illetékes elosztó engedélyes üzletszabályzata tartalmazza. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a betáplált villamos energia vonatkozásában a hatályos jogszabályok alapján számol el.

8.2 Szerződés teljesítése

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az elosztó hálózati engedéllyel együttműködve köteles gondoskodni a felhasználó villamos energia igényének a villamosenergia-adásvételi szerződésnek megfelelő folyamatos kielégítéséről.

Az együttműködési kötelezettség nem jelenti, hogy az elosztói engedélyes hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéseibe foglalt felelőssége átszállna a villamosenergia-kereskedőre.

Az együttműködés keretében az EDF DÉMÁSZ Zrt. tájékoztatást kérhet a vele szerződött felhasználók hálózati minőségi paramétereiről, a hálózatok fejlesztésének terveiről.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a területileg illetékes elosztói engedéllyel történt ilyen irányú megállapodása alapján jogosult a felhasználót érintő közös értesítéseiket, közleményeiket egy levélben megtenni.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a területileg illetékes elosztó az együttműködés részletes feltételeire szerződést köt.

Ha az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó az elosztó engedélyével a vásárolt villamos energia fogyasztásmérő felszerelése nélkül elszámolásában egyezett meg, akkor a felhasználó kizárólag a szerződésben megjelölt fogyasztó-berendezéssel, annak teljesítményhatáráig és a megállapodott használati időtartammal vételezhet.

8.3 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 a VET 39. § (1) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott célokból magánvezetékét egy épületen belül létesít, villamos energia továbbadása szempontjából a VET 66. § (2)–(7) bekezdésének és a 66/A. §-ának magánvezeték engedélyesére vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadóak.

A felhasználó a saját vagy az általa üzemeltetett magánvezetéken keresztül, a felhasználási helyen belül, az általa vásárolt villamos energiát harmadik személynek továbbadhatja. A

felhasználó a vételezett villamos energiát a felhasználási helyen kívüli más vételező részére nem adhatja tovább.

A felhasználó köteles a továbbadásról az őt ellátó villamosenergia-kereskedőt legkésőbb a továbbadás megkezdését megelőzően 15 nappal írásban tájékoztatni. A tájékoztatás elmulasztása esetén a villamosenergia-kereskedő nem köteles a VET 66/A. § bekezdésben előírt szabályokat a felhasználó kikapcsolása során betartani.

A továbbadás felhasználóra vonatkozó további részletszabályait a VET 66. §, 66/A. § és a VHR 38-39. §. bekezdései tartalmazzák.

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

A továbbadás műszaki feltételeit a területileg illetékes elosztói engedélyes a felhasználó, ilyen irányú bejelentésére tájékoztatóban adja meg.

8.4 Az elosztói szállítás megtagadása, korlátozása, szüneteltetése

Az elosztói engedélyes 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, szüneteltetheti, előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. A megtagadásra, korlátozásra, csökkentésre, szünetelésre, előre fizető mérő felszereléséhez kötésre 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) 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 előírások az elosztó hálózati engedélyes eljárására megfelelően alkalmazandók.

Az elosztó hálózati engedélyesek az elosztó hálózat üzemét az átviteli rendszerirányító utasítása, illetve előzetes hozzájárulása alapján korlátozhatják, szüneteltethetik a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott eljárásrend alapján.

Az elosztói szállítás megtagadása, korlátozása, szüneteltetése részletes feltételeit a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

9 MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS

9.1 Elszámolási mérőberendezés

A felhasználó által megvásárolt villamos energia mennyiségét a külön jogszabályban meghatározott hatóság által hitelesített, a területileg illetékes elosztói engedélyes tulajdonában levő fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni.

A felhasználó által megvásárolt villamos energia mennyiségét az elosztói engedélyes állapítja meg, kivéve, ha a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. mérés nélküli elszámolásban állapodtak meg.

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

A fogyasztásmérő bármilyen sérülését a felhasználó haladéktalanul bejelenteni köteles a hibabejelentő vonalon, vagy az ügyfélszolgálaton.

9.2 A villamosenergia-ellátás ár-, és díjtétel rendszere

A villamosenergia-ellátás díjtétel rendszerének elemei:

- villamoshálózatra csatlakozás érdekében teljesítendő pénzügyi feltételek
- a hálózati csatlakozási szerződésből eredő rendszerhasználati díj
- a hálózathasználati szerződésből eredő rendszerhasználati díj
- a villamosenergia-adásvételi szerződés szerint átadott villamos energiaért fizetendő ár
- az villamosenergia-kereskedő által a felhasználók igénye alapján végzett egyes szolgáltatások díjai
- a fenti díjakhoz kapcsolódó adó és adójellegű elemek, pénzeszközök

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

A villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat a villamos energia rendszerhasználati díjakról szóló 64/2011. (XI.30.) NFM rendelet és a Magyar Energia Hivatal határozata határozza meg.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. által a felhasználónak értékesített villamos energia eladási árát a felek megállapodása, vagy az EDF DÉMÁSZ Zrt. üzletszabályzata tartalmazza.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését az EDF DÉMÁSZ Zrt. megbízottként kezeli, a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat a felek erre irányuló megállapodása alapján köteles a számlán külön feltüntetni.

Amennyiben az EDF DÉMÁSZ Zrt. üzletszabályzatában rögzített szerződéses ár – mint egyoldalúan módosítható szerződéses feltétel – módosul, úgy az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználókat az 1.3.3, illetve 1.3.4 pontokban foglaltak szerint köteles tájékoztatni.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. által a lakossági fogyasztók részére kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén a lakossági fogyasztókat legkésőbb az új árakat

tartalmazó számla kibocsátásakor külön is egyértelműen tájékoztatja. A tájékoztatásnak a lakossági fogyasztókat megillető felmondási jogra is ki kell terjednie.

9.3 Leolvasások, számlázás rendje és módja

Az elszámolási időszakban a felhasználó által átvett villamos energia mennyiségét a területileg illetékes elosztói engedélyes - a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamos energia vételezés kivételével – a fogyasztásmérő berendezés leolvasásából nyert adatok alapján állapítja meg, amit a csatlakozási pont és a mérési pont közötti méretlen berendezések veszteségével kell korrigálni. A mérésre vonatkozó részletes rendelkezéseket a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

Ha a jogi környezet megváltozása nélkül a számlázással, elszámolással összefüggésben az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználók széles körét érintő változás bevezetését tervezi, a változtatás csak a Magyar Energia Hivatallal történt előzetes egyeztetés után lehetséges.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az értékesített villamos energia árát, és díját elszámolási időszakra állapítja meg.

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

Amennyiben a villamos energia árváltozás hatálybalépését követően nem állapítható meg a számlázás alapjául szolgáló mérőállás, a számlázásnál az árváltozás hónapjának utolsó napjával, mint osztónappal kell az árváltozást megelőző és követő leolvasási adatok különbségét áralkalmazás szempontjából időarányosan megosztani.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. köteles a számla felhasználó, vagy a fizető számlázási címére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számlán feltüntetett fizetési határidő ne legyen a számla kiállításától számított 15 napnál rövidebb. A kézbesítés szabályait az 5.11 pont tartalmazza.

Amennyiben a felhasználó a szokásos havi számlamegérkezési napját követő 10 napon belül sem kapta meg havi számláját, akkor azt jeleznie kell az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatának. Meg nem kapott számla pótlása díjmentes.

Profilos felhasználási hellyel rendelkező felhasználók esetében a rendkívüli leolvasás kivételével vagy esetlegesen a kereskedő-váltással összefüggésben, továbbá ha a felhasználó és a hálózati engedélyes közti hálózathasználati megállapodás ettől eltérően nem rendelkezik, az éves elszámolási időszak keretében évenként (12 havonta) egy alkalommal kerül leolvasásra a fogyasztásmérő berendezés.

Az elszámolási időszak a területileg illetékes elosztói engedélyes, illetve megbízottja által történő mérőállás leolvasással zárul le. A felhasználó – amennyiben az illetékes elosztói engedélyes ezt biztosítja – a mérőállást rendszeresen a számlázásra nyitva álló időszak alatt közölheti a telefonos ügyfélszolgálat mérőállás bejelentésére szolgáló számán, interneten, vagy a személyes ügyfélszolgálati irodákban azok nyitvatartási idejében. Amennyiben a felhasználó nem a számlázásra nyitva álló időszakban igényli mérőálláson alapuló számla elkészítését részszámla helyett erre vonatkozóan az illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatának vonatkozó rendelkezése az irányadó.

A felhasználók részére havonta kibocsátott számla az alábbi lehet:

- részszámla: az elszámolási időszakon rendszeres időközönként kiállított számla, aminek az alapja az előző elszámolási időszak tényleges fogyasztásának a felhasználó profilja alapján a számlában meghatározott időszakra vetített mennyisége, vagy a felhasználóval megállapodott fogyasztásmennyiség
- elszámoló számla: az elszámolási időszak kezdő és zárómérőállása közötti tényleges fogyasztás alapján készült számla, mely az esetlegesen kiállított részszámlák összegével korrigálásra kerül.
- végszámla: a felhasználó részére a villamos-energia vásárlási szerződés megszűnését követően kiállított, az adott időszak alatti mérőállás szerinti fogyasztáson és a zónaidőkhöz rendelt tarifák szorzatán alapuló számla.

Rendkívüli leolvasás vagy a szerződés megszűnése, megszüntetése vagy felhasználó változás, illetve felhasználási hely megszűnése esetén az átadás-átvételi, vagy a fogyasztásmérő berendezés leszerelésekor leolvasott mérőállás alapján, a kiegyenlített és ki nem egyenlített rész-, illetve a havi áramszámlák figyelembe vételével elszámoló számlát állít ki az EDF DÉMÁSZ Zrt.

9.4 Az átvett villamos energia ellenértékének kiegyenlítése

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

Ha az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződésben fizetési határidőben nem állapodtak meg, akkor a felhasználó vagy a számla kiegyenlítését vállaló fizető köteles a számlában feltüntetett árat a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig kifizetni.

A számlák kiegyenlítése módjai:

- Pénzforgalmi szolgáltatón keresztül fizetési számláról történő fizetés (pl. csoportos beszedési megbízás, azonnali inkasszó, határidős beszedési megbízás vagy átutalás fizetési módokkal),
- Készpénzbefizetés fizetési számlára (postai feladás útján készpénz-átutalási megbízás felhasználásával),
- ügyfélszolgálati irodán bankkártya felhasználásával.

9.5 Számlakifogás

A felhasználó az EDF DÉMÁSZ Zrt. elszámolásával, illetve számlázásával kapcsolatban reklamációt, kifogást írásban, megfelelő bizonyítékokkal dokumentáltan a számla kézhezvételét követő 5 munkanapon belül jelenthet be. Számlakifogás esetén a nem vitatott összeget a felek közti szerződésben, vagy a jelen Üzletszabályzatban meghatározott időpontig kell pénzügyileg teljesíteni.

A kifogásnak tartalmaznia kell a vitatott számla számát, keltét, esedékességét, a számla végösszegét, a vitatott összeget és a vita alapját.

A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a számlakifogásokkal kapcsolatos jogvitákat megkísérlik békés úton rendezni és ennek érdekében a számlakifogás Kereskedő általi kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül egyeztető megbeszélést tartanak.

Amennyiben az EDF DÉMÁSZ Zrt. a kifogás tartalmával egyetért, úgy helyesbítő számlát állít ki, melyet köteles haladéktalanul eljuttatni a Felhasználóhoz. A helyesbítő számlában meghatározott összeget a Felhasználó köteles átutalni legkésőbb az eredeti számla szerinti teljesítési határidejére, vagy ha az már eltelt, akkor a helyesbítő számla kézhez vételétől számított 8 munkanapon belül. A Felhasználó által jogosan megkifogásolt számlaösszeg után késedelmi kamat nem számítható fel.

Amennyiben az egyeztető megbeszélés eredményeképpen a Felhasználó a vitatott számlában foglalt összeg egy részét elismeri, úgy annak vonatkozásában az EDF DÉMÁSZ Zrt. az eredeti teljesítési időponttól kezdődően késedelmi kamatot érvényesíthet oly módon, hogy annak összegét a Felhasználó által elismert számlaösszeget tartalmazó új számlában feltünteti. A késedelmi kamat mértékére a 6.5. pontban foglaltak irányadók.

Amennyiben a Felhasználó a számlakifogás során elismeri fizetési kötelezettségét (eredménytelen számlakifogás), akkor a vita befejezése vagy megegyezés esetén a befejezéstől vagy megegyezéstől számított 5 munkanapon belül kell pénzügyileg teljesíteni a számlakifogás tartalmául megjelölt összeget a számla eredeti esedékessége és a tényleges fizetés dátuma közötti időszakra esedékes késedelmi kamattal együtt. A késedelmi kamat mértékére a 6.5. pontban foglaltak irányadók.

9.6 Késedelmes fizetés

A pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 6.) MNB rendelet 11. § (1) alapján a fizetés azon a napon teljesül, amikor a pénzüsszeget az EDF DÉMÁSZ Zrt. fizetési számláján jóváírják, kivéve, ha törvény vagy e rendelet, illetve a felek ettől eltérően rendelkeznek.

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.

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 felhasználó értesítését követő 15 napon túl fizeti meg, vagy utalja vissza. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha az EDF DÉMÁSZ Zrt. késedelmét kimenti.

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett hatánapig nem fizeti meg, az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felek eltérő megállapodása hiányában PTK szerinti késedelmi kamatot számít fel. A felhasználó alaptalan számlakifogás esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult a felhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek (pl. a felhasználó nem szerződésszerű magatartásából eredő levelezés díja) felszámítására is.

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

9.7 Fizetési hátralékok behajtása

A fizetési hátralékok behajtására az EDF DÉMÁSZ Zrt. kezdeményezheti a felhasználókkal való kapcsolatfelvételt, illetve a hátralékok rendezésére vonatkozó megállapodás megkötését.

Amennyiben megállapodás nem jön létre, úgy jogi eszközökkel történik a behajtás, illetve az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fizetési kötelezettség tartós elmulasztása esetére a kikapcsoltatás és szerződésfelmondás lehetőségével élhet. Amennyiben a felhasználó egyéb fizetési kötelezettségének megállapodás ellenére sem tesz eleget az EDF DÉMÁSZ Zrt. élhet a kikapcsoltatás és szerződésfelmondás lehetőségével.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fizetési hátralékok behajtására arra szakosodott cégeket, ügyvédi irodákat is igénybe vehet az adatvédelmi előírások figyelembe vételével.

Amennyiben EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználónak vele szemben fennálló lejárt esedékességű tartozását harmadik fél részére engedményezi, úgy erről az érintett felhasználót írásban tájékoztatni köteles. Az engedményezésről történő tájékoztatást megelőzően felhasználó nem köteles az engedményesnek teljesíteni.

A hátralékos felhasználók fizetéseinek rendezésére vonatkozó megállapodásoknál a következő főbb szempontokat kell figyelembe venni:

- a hátralék összege
- a havi fogyasztás nagysága
- a felhasználó fizetési készsége és fizetőképessége
- megbízhatóság
- az EDF DÉMÁSZ Zrt. számára rendelkezésre álló egyéb ügyfél információk
- különböző biztosítékok kérése (mint pld. jelzálogjog bejegyzése, letét, bankgarancia, stb.).

Ezek együttes figyelembevétele határozza meg a hátralék rendezésére vonatkozó megállapodást.

A szolgáltató jogosult a felhasználót vagy a szerződés szerinti fizető ügyfelet telefonon megkeresni a hátralék rendezése érdekében. A megkereséshez a nyilvános telefonkönyvek adatait, valamint a szerződéskötéskor rendelkezésre bocsátott telefonszámokat, illetve a szolgáltató és a felhasználó közötti bármilyen kapcsolatfelvétel során a felhasználó vagy fizető hozzájárulásával a szolgáltató tudomására jutott telefonszámokat veszi igénybe az elérhetőséget biztosító időpontokban.

10 PANASZÜGYEK KEZELÉSE

10.1 Panaszügyek és felhasználói beadványok kezelése

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. – annak érdekében, hogy a villamosenergia-ellátással kapcsolatos felhasználói panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át. A beadvánnyal érintett engedélyes a felhasználó valamennyi beadványát köteles az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrizni. Amennyiben egyéb jogszabály eltérő elévülési időt nem határoz meg, akkor az iratok megőrzési ideje 1 év. Jelen fejezet alkalmazásában beadványnak minősül a felhasználónak az EDF DÉMÁSZ Zrt. hivatalos kapcsolattartási postai címére, telefaxára, e-mail címére és honlapján kialakított helyen elküldött írásos megkeresése.

Írásbeli beadványok kezelése ügyfélszolgálati irodán:

A bejelentést, észrevételt, panaszt a felhasználónak kettő példányban (egy eredeti és egy másolati példányban) kell benyújtania az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja részére. A benyújtott másolati példányt az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja az átvétel napjának rögzítésével és hivatalos aláírásával ellátva visszaadja a felhasználónak. Az átvétel dátumának rögzítése és a hivatalos aláírás együttesen jelenti a beadvány igazolt átvételét.

A szóbeli beadványok rögzítése ügyfélszolgálati irodán, illetve telefonon:

A szóban előterjesztett beadvány tartalmát és tényét az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja elektronikus Ügyfél Információs Rendszerében rögzíti, a beadvány felvételéről személyes bejelentés alkalmával az elektronikus Ügyfél Információs Rendszeréből nyomtatott igazolást ad át a felhasználónak, a telefonon szóban előterjesztett beadvány esetén pedig rögzíti a beszélgetést, melyről tájékoztatja a felhasználót.

Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja írásban rögzíti a beadvány tartalmát és tényét, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít. A szóban előadott beadványról írásbeli igazolást ad ki a felhasználónak.

A beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a területileg illetékes elosztói engedélyes köteles egymás között tisztázni, melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatni kell.

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.

Az engedélyes az ügy rendezését a felhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérel meg. Ennek során az üzletszabályzatban meghatározott határidőn belül érdemben választ kell adnia a felhasználó részére az előző bekezdésben foglalt határidő figyelembe vételével.

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

Az engedélyesnek a felhasználó által nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó által a lakossági fogyasztó esetén a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeitől, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól, egyéb felhasználó esetén 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

10.2 Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A felhasználó panaszával először az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatához, majd ezt követően a fogyasztói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

Amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy esetlegesen ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, vagy lakossági fogyasztó esetén a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeitől, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól, nem lakossági felhasználó esetén a Magyar Energia Hivataltól, illetve a Békéltető Testülettől kérheti panaszának kivizsgálását. A panaszügyben keletkezett hatósági határozat jogerőre emelkedéséig az EDF DÉMÁSZ Zrt. az eljárást felfüggeszti.

10.3 Ügyintézési határidő

A beadványok, bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a határidő általában 15 nap, mely határidő meghosszabbodhat az ügy bonyolultságára tekintettel 30 napig.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyintézését (kivizsgálást, válaszadást) nem állítja meg a Hivatal vagy a Hatóság vizsgálata, az érdemi intézkedéseket viszont igen (a hatósági vizsgálatok ideje alatt nincs helye pl. a felhasználó kikapcsolásának a kezdeményezésére, ide nem értve a bírósági eljárás kezdeményezését).

10.4 Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel szemben

A fogyasztásmérő-berendezést érintő kifogást a felhasználó a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatában foglaltak szerint teheti meg.

10.5 Elszámolás hibás mérés esetén

Hibás mérés esetén az elszámolás alapját képező villamos energia mennyiséget a területileg illetékes elosztói engedélyes köteles megállapítani az üzletszabályzatában foglaltak szerint.

Ha hibás mérés miatt az EDF DÉMÁSZ Zrt.-t a rendszerhasználó villamos energia felhasználása után árkülönbözet és a hálózati engedélyest hálózathasználati díjkülönbözet illeti meg, a hálózati engedélyes az elszámolások lezárását követő 8 napon belül az elszámolás eredményéről köteles írásban tájékoztatni az EDF DÉMÁSZ Zrt.-t. A villamos energia

árkülönbözetről az EDF DÉMÁSZ Zrt., a hálózathasználati díjkülönbözetről felek eltérő rendelkezése hiányában a hálózati engedélyes külön számlát állít ki a rendszerhasználónak.

11 ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

11.1 A jelen üzletszabályzat, és az általános szerződési feltételek hatálybalépése

A jelen üzletszabályzat és mellékletei a Magyar Energia Hivatal. 650/2012. számú jóváhagyó határozata jogerőre emelkedésének napján lépnek hatályba.

11.2 Nyilatkozatok

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. jelen Üzletszabályzatát a villamosenergia-törvény és a végrehajtására kiadott jogszabályok, határozatok alapján készítette el.

11.3 Jogszabályi rendelkezés megváltozása, semmisség

A jelen Üzletszabályzat jogszabályba ütköző rendelkezése semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen rendelkezések helyett a vonatkozó jogszabályok alkalmazandók.