



Ügyszám: FVFO_2019/621-12
Ügyintéző: dr. Fekete Szilárd
Telefon: +36 1 459 7686
E-mail: fogyasztovedelem@mekh.hu

Tárgy: egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat módosításának jóváhagyása

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.; a továbbiakban: Hivatal) az **NKM Áramszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (6720 Szeged, Klauzál tér 9.; cégjegyzékszám: 06-10-000056; adószám: 10734441-2-06) mint villamosenergia egyetemes szolgáltatói engedélyes (a továbbiakban: Engedélyes) kérelme alapján indult közigazgatási hatósági eljárásban meghozta a következő

HATÁROZATOT:

I. A Hivatal az Engedélyes üzletszabályzatát **az alábbi kötelezésekkel határozatlan időre jóváhagyja.**

II. Az Engedélyes köteles a Hivatal által jelen határozattal jóváhagyott üzletszabályzatát – a mindenkor hatályos, egységes szerkezetbe foglalt szöveggel – az ügyfélszolgálatán, illetve a honlapján hozzáférhetővé tenni.

III. Az Engedélyes köteles az üzletszabályzatának jóváhagyott módosításáról honlapján és ügyfélszolgálatán közzétett, továbbá – amennyiben az Engedélyes a felhasználóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik – a felhasználó elektronikus levélcímére megküldött rövid, a módosítás lényegét bemutató tartalmi összefoglalóban tárgykörönként megjelölni azon üzletszabályzati rendelkezéseket, amelyek a felhasználók jogait vagy kötelezettségeit közvetlenül érintik. A honlapon és ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás közzétételének időtartama legalább 3 hónap.

IV. Az Engedélyes az üzletszabályzatát félévente köteles felülvizsgálni. Az üzletszabályzat felülvizsgálatának ki kell terjednie a jogszabályok és a kapcsolódó szabályzatok változására, az Engedélyes által alkalmazott működési gyakorlatból eredő változásokra és szerződéses rendszerekre. Ha a felülvizsgálat során az Engedélyes megállapítja, hogy a változás a jóváhagyott üzletszabályzat tartalmát lényegesen érinti, köteles a módosítást átvezetni, és a változásokkal egységes szerkezetbe foglalt, alkalmazni kívánt üzletszabályzatát haladéktalanul benyújtani a Hivatalhoz jóváhagyásra.

Jelen határozatot a Hivatal közzéteszi.

A határozat ellen közigazgatási per indításának van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül, a keresetet a Fővárosi Törvényszéknek címezve – az elektronikus ügyintézés szabályai szerint – a Hivatalhoz kell benyújtani. A törvényszék előtt a jogi képviselő kötelező. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevelében kérheti.

Ha a közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a jogsértést megállapítja, a határozatot megváltoztatja, megsemmisíti, vagy hatályon kívül helyezi, szükség esetén a határozat megsemmisítése vagy hatályon kívül helyezése mellett a közigazgatási szervet új eljárásra kötelezi, a közigazgatási szervet marasztalja. A bíróság a jogsértő határozatot megváltoztatja, ha az ügy természete azt megengedi, a tényállás megfelelően tisztázott, és a rendelkezésre álló adatok alapján a jogvita véglegesen eldönthető.

Az Engedélyes a 300.000 Ft, azaz háromezer forint igazgatási-szolgáltatási díjat megfizette. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

INDOKOLÁS

Az Engedélyes a Hivatalnál 2019. március 12-én benyújtott kérelmében kérte az egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatának módosítását. A kérelem indokaként előadta, hogy az üzletszabályzat legutóbbi módosítását követően végzett felülvizsgálata alapján jogszabályi változásokat, pontosításokat, valamint a működési gyakorlat tapasztalataiból, változásaiból eredő változtatásokat szükséges átvezetni az üzletszabályzaton.

Az üzletszabályzat módosítására vonatkozó kérelem az alábbi témaköröket érinti:

- az engedélyes ügyfélszolgálat tevékenységét ellátó NKM Ügyfélkapcsolati Kft-ről szóló rendelkezés beemelése;
- az Általános Adatvédelmi Rendelettel (GDPR) összefüggő adatvédelmi rendelkezések kiegészítése, pontosítása, adatkezeléssel kapcsolatos felhasználói jogok biztosítása;
- a felhasználók tájékoztatásáról szóló új rendelkezés beemelése;
- új szerződés megkötése esetén a fennmaradt tartozások rendezésének jogszabályi rendelkezés alapján történő módosítása;
- tértivevényes kézbesítés szabályainak pontosítása;
- a postai számlabefizetési megbízással (fehér csekk) teljesítendő befizetések minimális összegéről (170 Ft) szóló rendelkezés beemelése;
- az érdekképviselői szervezetek elérhetőségeinek aktualizálása;
- a jogszabályi kötelezettség hatályon kívül helyezésére tekintettel azon ún. „ügyfélkapcsolati pontok” bezárása, amelyek működtetése az 5000 főt meghaladó lakosságú, ügyfélszolgálattal nem rendelkező településen volt kötelező 2018. december 18-ig;
- egyes ügyfélszolgálati fiókirodák címének és nyitvatartási idejének módosítása;

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ÜGYSZÁM FVFO_2019/621	EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ÜZLETSZABÁLYZAT JÓVÁHAGYÁSA	NKM ÁRAMSZOLGÁLTATÓ ZRT.
--	---	-----------------------------

- egyéb, a jogszabályok változásából fakadó pontosítások.

Az Engedélyesnek az Üzletszabályzat módosításának tervezetével kapcsolatos megkeresésére az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, mint társadalmi érdekképviseleti szervezet észrevételt nem tett.

A Hivatal a kérelmet megvizsgálta, majd a 2019. április 15-én kihirdetett, a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: Vet.) egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) rendelkezéseit is figyelembe véve a Hivatal javaslata alapján módosította a benyújtott üzletszabályzati szöveget, valamint nyilatkozott arról, hogy Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztálya az üzletszabályzat módosítására véleményt nem küldött.

A Hivatal eljárása során az Engedélyes 2019. május 3-án – a 2019. március 12-én benyújtott üzletszabályzati szöveget pontosítva – megküldte a Hivatalnak az általa alkalmazni kívánt módosított üzletszabályzatot.

A Hivatal megállapította, hogy az Engedélyes 2019. május 3-án benyújtott Üzletszabályzata megfelel a Vhr. 51. §-ában, valamint 21. számú mellékletében foglalt formai és tartalmi követelményeknek.

Mindezek alapján a Hivatal a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A Hivatal az Üzletszabályzat módosításának jóváhagyása iránti eljárás során az alábbi indokok szerint írt elő kötelezéseket:

Ad 1.) Az Üzletszabályzat hozzáférhetővé tételére vonatkozó kötelezettség a Vet. 56/A. § (1) bekezdésén alapul.

Ad 2.) A Vhr. 51. § (7) bekezdése alapján az engedélyes az üzletszabályzatát - a Hivatal jóváhagyó határozatának keltétől számítva - legalább félévente felülvizsgálja. Az üzletszabályzat felülvizsgálatának ki kell terjednie a jogszabályok és a kapcsolódó szabályzatok változására és az engedélyes által alkalmazott működési gyakorlatból eredő változásokra és szerződéses rendszerekre. Ha az engedélyes a felülvizsgálat során megállapítja, hogy a változás a jóváhagyott üzletszabályzat tartalmát érinti, a módosítást átvezeti, és a változásokkal egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzat tervezetét az 51. § (2) bekezdése szerinti egyeztetést követően haladéktalanul benyújtja a Hivatalhoz jóváhagyásra. Amennyiben a felülvizsgálat alapján nem indokolt az üzletszabályzat módosítása, az engedélyes erről írásban nyilatkozatot tesz a Hivatal felé.

A Hivatal tájékoztatja az Engedélyest, hogy a Vet. 72. § (4) bekezdése alapján az engedéllyessel és a rendszerhasználókkal történő egyeztetés mellett, annak eredménytelensége esetén határozattal hivatalból kötelezheti az érintett engedélyest az üzletszabályzata módosítására a Vet.-ben, valamint a Vhr.-ben foglaltak érvényre juttatása érdekében. A Hivatal a módosítás elmulasztása esetén bírságot szabhat ki.

A Hivatal jelen határozatát a Vet. 159. § (1) bekezdés 2. pontjában foglalt hatáskörében eljárva hozta meg.

A Hivatal véglegessé vált határozatait a Vet. 168. § (6) bekezdése alapján a honlapján közhírré teszi.

Az eljárási költségről az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 124. §-a, 125. § (1) bekezdése valamint az igazgatási szolgáltatási, a felügyeleti díjak és egyéb bevételek beszedésére, kezelésére, nyilvántartására és visszatérítésére vonatkozó szabályokról szóló 1/2014. (III. 4.) MEKH rendelet 1. melléklet B. 64. pontja alapján kellett rendelkezni.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás az Ákr. 112. §-án, 116. § (3) bekezdésén, 114. § (1) bekezdésén, valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 12. § (2) bekezdés a) pontján, 13. § (1) bekezdésén, 17-18. és 27. §-ain és 39. § (1) bekezdésén alapul.

A határozat az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján a közlés napjával végleges, továbbá a módosított Üzletszabályzat 2019. június 1-jén lép hatályba.

Budapest, elektronikus bélyegző szerint

Dr. Dorkota Lajos
elnök

Kapják:

Engedélyes
Hivatal, irattár

(elektronikus úton)
1 példány