



MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

**Egyetemes szolgáltatói működési engedély
alapján végzett villamosenergia-értékesítés
Üzletszabályzata**

Budapest, 2021. április 1.

TARTALOMJEGYZÉK

Fejezet	Oldal
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, ALAPFOGALMAK, AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ ADATAI	6
1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK RÖVIDÍTÉSEI	6
1.2 ÜZLETSZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA	7
1.3 ÍRÁSBELISÉG MEGHATÁROZÁSA	9
1.4 AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ.....	9
1.5 FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLAT BEMUTATÁSA	10
2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	11
2.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATA	11
2.2 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI EGYSÉGEK.....	11
2.3 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE, HATÁSKÖREI.....	12
2.4 AZ ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK ÉS IGAZOLÁSOK.....	12
2.5 FOGYASZTÓVÉDELEM	13
2.6 ENERGIAHATÉKONYSÁGI TÁJÉKOZTATÁS.....	14
2.7 AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS ÉS A BIZALMI SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAIRÓL SZÓLÓ TÖRVÉNY SZERINT BIZTOSÍTOTT ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS.....	14
2.8 A FELHASZNÁLÓK TÁJÉKOZTATÁSA	15
3. FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS ÉS EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÁS.....	16
3.1 ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEIRŐL	16
3.2 IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL.....	16
3.3 TÁJÉKOZTATÁS AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. RÉSZÉRŐL.....	19
4. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, LÉTREJÖTTE ÉS HATÁLYA.....	21
4.1 AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÓVAL SZERZŐDÉSKÖTÉSRE JOGOSULT FELHASZNÁLÓK MEGHATÁROZÁSA	21
4.2 SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ EGYES FELTÉTELEK.....	22
4.3 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEINEK EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA	23
4.4 VÉLEMÉNYELTÉRÉS KEZELÉSE	24
4.5 A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	24

4.6	AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS KERETÉBEN MEGKÖTENDŐ VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI.....	25
4.7	A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA.....	26
4.8	A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŪNÉSE.....	27
4.9	A HÁLÓZATHASZNÁLATTAL ÖSSZEFÜGGŐ SZERZŐDÉSEK KEZELÉSÉNEK EGYES ESETEI	30
4.10	RENDELKEZÉS AZ ÍRÁSBA FOGLALT VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSSEL NEM RENDELKEZŐ FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE VONATKOZÓAN.....	31
4.11	A KÉZBESÍTÉS SZABÁLYAI.....	31
4.12	A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSBŐL EREDŐ IGÉNYEK ELÉVÜLÉSE.....	32
4.13	A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI.....	32
4.14	SZEMÉLYES ADATOK VÉDELMERE VONATKOZÓ BIZTOSÍTÉKOK	34
4.15	ÜZLETI TITOK VÉDELME	35
5.	A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI	36
5.1	SZERZŐDÉSSZEGÉS AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ENGEDÉLYES RÉSZÉRŐL	36
5.2	AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ENGEDÉLYES SZERZŐDÉSSZEGÉSE ESETÉN FIZETENDŐ KÖTBÉR:.....	36
5.3	SZERZŐDÉSSZEGÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL.....	37
5.4	KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG SZERZŐDÉSSZEGÉSSSEL OKOZOTT KÁROKÉRT.....	38
5.5	AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. ÉS A FELHASZNÁLÓ KÖTBÉRFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG ALÓLI MENTESÜLÉSE	39
5.6	A TARTOZÁS MIATTI KIKAPCSOLÁS ÉS VISSZAKAPCSOLÁS ELJÁRÁS RENDJE	39
5.7	KÖZINTÉZMÉNYI FELHASZNÁLÓ KIKAPCSOLÁS ALÓLI MENTESSÉGÉNEK SZABÁLYAI	43
5.8	TÁRSASHÁZ KIKAPCSOLÁS ALÓLI MENTESSÉGÉNEK SZABÁLYAI	44
6.	A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE, TOVÁBBADÁS	46
6.1	EGYÜTTMŰKÖDÉS A VILLAMOS-ENERGIA RENDSZER ENGEDÉLYESEIVEL, ILLETVE A VILLAMOS-ENERGIA PIAC RÉSZTVEVŐIVEL	46
6.2	A VILLAMOS ENERGIA ÉRTÉKESÍTÉSE ÉS MEGVÁSÁRLÁSA.....	46
6.3	SZOLGÁLTATÁS	46
6.4	AZ ELOSZTÓI SZÁLLÍTÁS MEGTAGADÁSA, KORLÁTOZÁSA, SZÜNETELTETÉSE	46
6.5	VILLAMOS ENERGIA TOVÁBBADÁSA	47

6.6	A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSSEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSE.....	48
6.7	MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK AZ EGYES FELHASZNÁLÓKNÁL (GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK)	48
6.8	AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZOLGÁLTATÁS-MINŐSÉG MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI ÉS ELVÁRT SZÍNVONALA	48
6.9	FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS RENDSZERE	49
7.	VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK	50
7.1	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	50
7.2	SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ FOGYASZTÓK	50
7.3	FOGYATÉKKAL ÉLŐ FOGYASZTÓK.....	52
8.	MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS	55
8.1	ELSZÁMOLÁSI MÉRŐBERENDEZÉS.....	55
8.2	A VILLAMOSENERGIA-ELLÁTÁS ÁR-, ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE	55
8.3	A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS SZERINT FIZETENDŐ TERMÉKÁR.....	55
8.4	AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÜLÖNDÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT EGYES SZOLGÁLTATÁSOK	56
8.5	LEOLVASÁSOK, SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA.....	56
8.6	KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN	61
8.7	KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSSEL SZEMBEN.....	61
8.8	ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN.....	61
8.9	A MEGVÁSÁROLT VILLAMOS ENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE	62
8.10	KÉSEDELMES FIZETÉS KÖVETKEZMÉNYE, A FELHASZNÁLÓI TARTOZÁS ESETÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.	64
8.11	FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA	64
9.	PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	65
9.1	PANASZÜGYEK ÉS FELHASZNÁLÓI BEADVÁNYOK KEZELÉSE	65
9.2	PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSA	66
9.3	ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐ.....	67
10.	IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK, VITARENDEZÉS	68
10.1	IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK	68
10.2	VITARENDEZÉS.....	68

MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK:

- M.1. számú:** Az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia ára és áralkalmazási feltételek
- M.2. számú:** Egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződések tartalma és az általános szerződési feltételek
- M.3. számú:** Az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díjai
- M.4. számú:** Garantált Szolgáltatások eljárási szabályzata
- F.1. számú:** Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. elérhetőségei, hibabejelentés
- F.2. számú:** Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentő és átadás-átvételi nyilatkozat felhasználóváltozás bejelentéséhez

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (korábbi elnevezése: NKM Energia Zrt.) mint az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és az NKM Áramszolgáltató Zrt. általános jogutódja a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH) által kiadott, H2397/2019. számú működési engedély alapján végzi egyetemes villamos energia szolgáltatói tevékenységét.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény, valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, a villamosenergia-ellátási szabályzatok és a működési engedély előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatói működési engedélye Magyarország teljes területére kiterjed. A működési területén elosztói engedéllyel több engedélyes rendelkezik, az általuk nyújtott szolgáltatások szabályozását elosztói üzletszabályzataik tartalmazzák.

Az Üzletszabályzat tartalmazza az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., mint egyetemes szolgáltató által az egyetemes szolgáltatásra jogosult, valamint a külön kezelt intézményi felhasználók részére végzett villamosenergia-értékesítés, és ahhoz kapcsolódóan nyújtott szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit.

Az üzletszabályzat hatálya kiterjed az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-re mint egyetemes szolgáltatóra és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től – figyelembe véve az 1.4. pontban jelzett jogutódlást is –, mint egyetemes szolgáltatótól villamosenergia-vásárlási szerződés alapján villamos energiát vásárló felhasználókra, valamint a szolgáltatást igénybe venni kívánókra.

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

Az Üzletszabályzat és a benne szereplő általános szerződési feltételek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. legutóbb FVFO/636-8/2020 ügyszámú MEKH határozattal jóváhagyott villamos energia egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lépnek, a hatálybalépéskor már folyamatban lévő, illetve a hatályba lépése előtt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel vagy - figyelemmel az 1.4. pontban foglaltakra - jogelődjével létrejött, érvényes és hatályos jogviszonyokra is alkalmazandók. Ez a rendelkezés értelemszerűen irányadó az Üzletszabályzat és a benne szereplő általános szerződési feltételek jövőbeni módosításaira is.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az üzletszabályzatot – mindenkor hatályos egységes szerkezetbe foglaló szöveggel - az ügyfélszolgálati irodáiban, és honlapján hozzáférhetővé teszi.

1.1 Az Üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok rövidítései

- VET: a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény
- VET-Vhr: a villamos energiáról szóló 2007. LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet
- ESzSz: a VET-Vhr 1. számú mellékleteként kiadott Egyetemes Szolgáltatási Szabályzatot
- VHSZ: a VET-Vhr 2. számú mellékleteként kiadott Villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzat
- EÁR: a villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről szóló miniszteri rendelet (az üzletszabályzat hatálybalépésekor a 4/2011. (I. 31.) NFM rendeletet)
- EDR: a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól szóló rendelet (az üzletszabályzat hatálybalépésekor a 10/2016. (XI. 14.) MEKH rendeletet)
- EER: a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak mértékéről szóló rendeletet (az üzletszabályzat hatálybalépésekor a 15/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet)
- Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR): a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a

95/46/EK rendelet hatályaon kívül helyezésétől (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i, 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet

- E-ügyintézési tv.: az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény

1.2 Üzletszabályzatban használt fogalmak meghatározása

1.2.1 Általános Szerződési Feltétel(ek) (ÁSZF)

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

1.2.2 Egyetemes szolgáltatás

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

1.2.3 Egyetemes szolgáltató

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

1.2.4 Egyetemleges felelősség

Egyetemleges felelősség esetében minden kötelezett az egész ellenszolgáltatással tartozik az Egyetemes Szolgáltató felé, de amennyiben bármelyikük szerződés szerint teljesít vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, az Egyetemes Szolgáltatóval szemben az összes kötelezett kötelezettsége megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződészegéséért is felelnek.

1.2.5 Elektronikus ügyintézés

A jogszabályban kijelölt szolgáltató által nyújtott olyan, az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére.

1.2.6 Elosztás

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

1.2.7 Elosztói engedélyes (elosztó)

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

1.2.8 Előrefizetős mérő

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

1.2.9 Elszámoló számla

Olyan a villamosenergia-vásárlási szerződés időtartama alatt kiállított, az adott elszámolási időszakra vonatkozó számla, amely az elszámolást az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállása közötti tényleges fogyasztás és az egyes zónaidőkre, illetve időszakos árszabás szerinti egy árszabási időszakra vonatkozó díjtétel szorzataként tartalmazza [VET-Vhr 1. § (1) 1. pont].

Az elszámoló számlában a kiállított részszámlák összege figyelembe vételre kerül.

1.2.10 Felhasználó

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

1.2.11 Feltöltőkód

Az egyetemes szolgáltató, vagy képviselője által megadott számsorozat, melyet az előrefizetős mérőbe bebillentyűzve a kód által képviselt fogyasztásmennyiségig a villamos energia felhasználását teszi lehetővé.

1.2.12 Fizető

Aki a villamosenergia-vásárlási szerződésben vagy külön kötött fizetési megállapodásban vállalja a felhasználási helyen felhasznált villamos energia ellenértékének, valamint a rendszerhasználati díjnak és a járulékos költségeknek megfizetését [VET-Vhr 1. § (1) 2a. pont].

1.2.13 Fogyatékkal élő fogyasztó

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

1.2.14 Hálózathasználati szerződés

Az elosztói engedélyes és a rendszerhasználó között, az elosztói engedélyes üzemeltetésében álló hálózat használatának biztosítására létrejött szerződés. [VET 58-60. § és VET-Vhr 2. számú melléklet 8. fejezet]

1.2.15 Hálózati csatlakozási szerződés

Az elosztói engedélyes és a rendszerhasználó között, a rendszerhasználó csatlakozási pontjai vonatkozásában az ott rendelkezésre álló teljesítmény előfeltételeinek megvalósítására és a folyamatos biztosítására létrejött szerződés. [VET 58-60. § és VET-Vhr 2. számú melléklet 6. fejezet]

1.2.16 Háztartás

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

1.2.17 Kikapcsolás

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

1.2.18 Közintézményi felhasználó

A VET-Vhr. 29/A. §-a szerinti felhasználó.

1.2.19 Külön kezelt intézményi felhasználó

A VET-Vhr. 26/A. §-a szerinti felhasználó, figyelemmel a VET 50. § (4) bekezdésében foglaltakra.

1.2.20 Lakossági fogyasztó

Az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező, egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol villamos energiát a villamos energia vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet; ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a lakóépületet, mint felhasználót a közös fogyasztás vonatkozásában úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet [VET 3. § 42. pont].

1.2.21 Profil elszámolású felhasználási hely

Olyan felhasználási hely, amelynek az ellátása a kiefeszültségű hálózatról történik és nem rendelkezik terhelési görbe regisztrálására alkalmas távlehívható fogyasztásmérő készülékkel [VET-Vhr 1. § (1) 12. pont].

Az okos mérési rendszerek bevezetésével kapcsolatban a VET 177/A. § alapján működő projektben résztvevő mérési pontok esetén is profil alapú elszámolás történik.

1.2.22 Profil

Statisztikai elemzéssel készült normalizált, 1000 kWh éves fogyasztásra vonatkoztatott, éves felhasználói villamosteljesítmény-igény görbe [VET 3. § 49a. pont].

1.2.23 Rendszerhasználó

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

1.2.24 Részszámla

A felhasználó részére az elszámolási időszakon belül rendszeres időközönként kiállított, statisztikai elemzés vagy adatszolgáltatás alapján megállapított villamosenergia-mennyiségen alapuló számla [VET-Vhr 1. § 14a. pont]. Részszámlának minősül a 8.5. pontban részletezett felhasználói mérőállás-közlésen (adatszolgáltatáson) alapuló vagy a felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően kiállított számla is. A részszámlában a fogyasztás mennyiségétől független, hálózathasználati szerződés szerinti alap-, teljesítmény vagy más kapcsolódó díjak is felszámításra kerülnek.

1.2.25 Szüneteltetés

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

1.2.26 Társasház

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

1.2.27 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 [VET 3. § 66. pont].

1.2.28 Végszámla

A felhasználó részére a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnését követően kiállított, az adott időszak alatti mérőállás szerinti fogyasztáson és a zónaidőkhöz rendelt tarifák szorzatán alapuló számla [VET-Vhr 1. § 16a. pont].

1.2.29 Vételező

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

Az üzletszabályzatban használt további fogalmakat a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok szerint kell értelmezni.

1.3 Írásbeliség meghatározása

Az Üzletszabályzatban – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – írásbeli forma alatt bármely olyan mód értendő, amellyel a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan formában visszaidézhető, valamint a nyilatkozattevő személye és a nyilatkozat megtételének időpontja azonosítható, így különösen a papír alapú (levél, formanyomtatvány stb.) és – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által biztosított az elektronikus kapcsolattartás formái, valamint az ügyintézés során rögzített hangfelvétel is értendők.

1.4 Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató

A társaság cégneve: MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.

Cégbejegyzés helye: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégbejegyzés időpontja: 2019. június 30.

Cégjegyzék száma: 01-10-140263

Adószáma: 26713111-2-44

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

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. feladata a működési engedélyében meghatározottak szerint Magyarország teljes területén lévő egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére villamos energia biztosítása a szerződésben meghatározottak, illetőleg a tőle elvárható módon.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató által kötött villamosenergia-vásárlási szerződés alapján az egyetemes szolgáltatás keretébe tartozik az EÁR-ben meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján szolgáltatott villamos energia értékesítése.

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

1.5 Felhasználói elégedettségi vizsgálat bemutatása

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfeleinek elégedettsége, szolgáltatásainak, ügyfélkapcsolatainak és egyéb tevékenységeinek fejlesztése érdekében rendszeres kutatásokat végez. A kutatásoknak része a Hivatal határozatának megfelelő független szervezettel végzett felhasználói elégedettségi felmérés is, amely átfogóan vizsgálja az ügyfelek szolgáltatással kapcsolatos véleményét.

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

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

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

2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

2.1 Az ügyfélszolgálat feladata

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos (papír alapú és elektronikus) formában történhet.

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

2.2 Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati irodák állnak rendelkezésre. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet a telefonos ügyintézésre, és az írásbeli megkeresések (levél, on-line ügyfélszolgálati bejelentés) fogadása az e célra közzétett elérhetőségeken történik. Az ügyfélszolgálati irodákon postai küldeményt nem fogad az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. A központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket, valamint a kapcsolattartás személyes módjára rendelkezésre álló ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét az F.1. függelék tartalmazza. (Az ügyfélszolgálati irodák pontos címe, nyitvatartása megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.) Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számlákon feltünteti a telefonos ügyfélszolgálat, a területileg illetékes elosztói hibabejelentés, mérőállás-közlés telefonszámait, postai címét, továbbá internetes honlapján megjeleníti ügyfélszolgálati elérhetőségét. [VET-Vhr. 27/C. § (1) d)]

2.2.1 Telefonos ügyfélszolgálat

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

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

2.2.2 Személyes ügyfélszolgálatok

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

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

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

2.2.3 Internetes online ügyfélszolgálat

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. internetes online ügyfélszolgálatot (pl. web-es, mobil applikáció) is működtet ügyfelei részére. Az internetes online ügyfélszolgálaton intézhető ügyek aktuális listáját és módját (regisztrációhoz kötött vagy sem) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján lehet megtekinteni.

A felhasználók az adott online ügyfélszolgálatra vonatkozó felhasználási feltételeket az adott online ügyfélszolgálaton történő regisztráció során, annak megismerését követően fogadhatják el. Az online felhasználási feltételek a honlapon regisztráció nélkül is elérhetők.

2.2.4 Hibabejelentés

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

2.3 Az ügyfélszolgálat működési rendje, hatáskörei

Az ügyfélszolgálat valamennyi elérési útján (személyes, írásos, telefonos) valamennyi egyetemes szolgáltatást érintő ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

A központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket, valamint a kapcsolattartás személyes módjára rendelkezésre álló ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét az F.1. függelék tartalmazza. (Az ügyfélszolgálati irodák pontos címe, nyitvatartása megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.)

Az ügyintézés magyar nyelven történik.

2.3.1 Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. állandó ügyfélszolgálati irodái által ellátott feladatok:

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

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

2.3.2 Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati fiókirodái által ellátott feladatok

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

2.4 Az ügyintézéshez szükséges adatok és igazolások

Természetes személy esetén:

- Felhasználó neve,
- születési helye, -ideje,
- anyja neve,
- állandó lakcíme, tartózkodási helye,
- érvényes személyi igazolvány vagy útlevél illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentum (pl. ideiglenes személyi igazolvány, jogosítvány),
- a lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

- meghatalmazott esetén írásba foglalt, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában és tartalmi elemekkel szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet a jogszabály előír. Meghatalmazás minta a honlapon elérhető.
- törvényes képviselő (szülő, gyám, gondnok) esetén azt ezt igazoló dokumentum.

Nem természetes személy esetén

- felhasználó neve, elnevezése
- székhelye,
- levelezési címe,
- cégjegyzék száma (ennek hiányában egyéb nyilvántartási száma),
- adószáma,
- a képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) neve és a képviselő vagy meghatalmazott személyazonosságát, lakcímét igazoló érvényes dokumentumok és azok sorszáma.

Ügyintézés során be kell mutatni az eljáró személy érvényes személyi igazolványát vagy útlevelét illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentumát (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, stb.), a képviselő(k) aláírási címpéldányát és meghatalmazott személy(ek) eljárása esetén a meghatalmazott(ak) meghatalmazását, mely tartalmazza mind a Felhasználóra, mind a meghatalmazott(ak)ra vonatkozó fenti adatokat. Szerződéskötéskor bemutatandó okiratokat a 3.2. pont tartalmazza, amely értelemszerűen alkalmazandó szerződésmódosítás, illetve szerződéssel kapcsolatos ügyintézés során.

A természetes személy Felhasználónak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a szerződést a vonatkozó feltételek szerint lakossági fogyasztóként vagy nem lakossági fogyasztóként kívánja megkötni.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szerződés létrejöttékor illetve módosításakor az általa közölt adatok hitelességét okmányokkal köteles igazolni.

Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül ügyintézéskor a felhasználó intézkedési jogosultsága az ügyintézés során a felhasználási hely azonosító száma, szerződéses folyószámla, felhasználó azonosító adatai, lakcíme adatok együttes, vagy részben történő bekérésével történik meg.

Internetes online ügyfélszolgálat esetén a felhasználó a szerződésen és/vagy számlán található szerződéses folyószámlájának számával, felhasználási hely azonosítójának és e-mail címének megadásával regisztrálhat, és érvényes regisztráció után azonosítójával és általa megadott jelszóval veheti azt igénybe. Érvényes regisztrációval rendelkező felhasználó esetén az internetes online ügyfélszolgálaton tett intézkedéseket úgy kell tekinteni, hogy azt a szerződött felhasználó tette. A regisztráció visszavonható, majd újra igényelhető.

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

2.5 Fogyasztóvédelem

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. olyan szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megértésén, megalázkodásán alapul. Ezért az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a felhasználó minden szükséges tájékoztatást megkaphat, észrevételeket, panaszokat tehet és észrevételeire, panaszaira a jogszabályokban, garantált szolgáltatásokban meghatározott időn belül, választ kap. A panaszkezelés részletes szabályait a 9. fejezet tartalmazza. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. minden szükséges tájékoztatást megad ügyfeleinek, annak érdekében, hogy azok megismerjék termékeit, szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségét.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel, önkormányzatokkal, hatóságokkal azért, hogy

- a fogyasztót érintő kérdésekben megismerje a véleményüket,
- tájékoztassa a fogyasztókat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érdekképviselői szervek kérésére megküld a részükre minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amely a fogyasztó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kapcsolatára vonatkozik.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult villamosenergia-felhasználók szempontjából a VET-ben és a VET-Vhr-ben említett érdekképviselői szervezetek felsorolása és elérhetősége a honlapon található. [VET-Vhr. 27/C. § (1) c)]

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

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró kormányhivatalok és a Békéltető Testületek elérhetősége megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján. [Fgytv. 17/B. § (9) g)]

2.6 Energiahatékonysági tájékoztatás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatán és honlapján az energiahatékonysággal kapcsolatosan olyan tájékoztatást és tanácsadást nyújt a felhasználók számára, amely segíti a felhasználók tudatos energiafogyasztási szemléletének kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az egyes fogyasztói célcsoportok által kivitelezhető energiamegtakarítási lehetőségekről és a beruházásokhoz elérhető támogatási konstrukciókról.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatni a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségéről, továbbá az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségéről, valamint ezen információkat a honlapján közzétenni és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátani [VET-Vhr. 23/A. § (6)].

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatni a szolgáltatási területén működő, energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségéről (beleértve internetes honlapjuk elérhetőségét), amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint a villamos energiával működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról. A villamosenergia-kereskedő és az elosztó köteles továbbá ezen információkat a honlapján közzétenni és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátani [VET-Vhr. 23/A. § (7)].

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

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

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

2.7 Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvény szerint biztosított elektronikus ügyintézés

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató az E-ügyintézési tv. szerinti elektronikus ügyintézését biztosító szervnek minősül.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a honlapján közzétett ügyeknek az ügyfelekkel történő elektronikus intézését más ügyintézési csatornáink mellett az E-ügyintézési tv.-ben foglaltak szerinti elektronikus úton is biztosítja.

Ha törvény nem rendelkezik eltérően, az E-ügyintézési tv. szerinti elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a honlapon közzétett ügy tekintetében:

- az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, azaz a belföldi székhellyel rendelkező gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az

európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, továbbá valamennyi gazdasági tevékenységet folytató jogi személyiséggel nem rendelkező, belföldi székhelyű szervezet (például a gazdasági tevékenységet folytató egyesület, köztestület, alapítvány),

- az ügyfél jogi képviselője,
- az ügyfélként eljáró állam, önkormányzat, költségvetési szerv, ügyész, jegyző, köztestület, a fenti körbe nem tartozó egyéb közigazgatási hatóság

A természetes személy ügyfél jogosult a honlapunkon közzétett ügyekben ügyintézési cselekményeit az E-ügyintézési törvény szerinti elektronikus úton végezni, nyilatkozatait elektronikus úton megtenni.

E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés esetében az elektronikus kapcsolattartáshoz való hozzáférés szabályai tekintetében az E-ügyintézési tv. előírásai az irányadók.

2.8 A felhasználók tájékoztatása

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

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

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

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

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

3. FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS ÉS EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÁS

3.1 Általános tájékoztatás az egyetemes szolgáltatás igénybevételi feltételeiről

Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati egységein és honlapján keresztül ad tájékoztatást az egyetemes szolgáltatás általános igénybevételi feltételeiről. Amennyiben a felhasználó konkrét felhasználási helyre vonatkozóan kíván egyetemes szolgáltatás feltételeiről tájékoztatást kapni, akkor a következők szerinti igénybejelentést kell megtennie.

3.2 Igénybejelentés a felhasználó részéről

Az egyetemes villamosenergia-szolgáltatásra vonatkozó új igényt, illetőleg a felhasználási helyen rendelkezésre álló teljesítményen felül többleteljesítmény, illetve többletszolgáltatás iránti igényt, és az igénylő adatait írásban kell bejelenteni. Az igénybejelentő formanyomtatványt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján elektronikus formában hozzáférhetővé teszi. A felhasználó új-, vagy a rendelkezésre álló teljesítményen felüli többleteljesítmény igényét közvetlenül is bejelentheti a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztói engedélyes részére. Ilyen esetben az igénybejelentésre a tájékoztatást közvetlenül az illetékes elosztói engedélyes adja meg a felhasználó részére a VHSZ előírásai és az elosztói üzletszabályzatok alapján. A villamosenergia-vásárlási szerződés szükségessé váló módosítását a megfelelő rendelkezésre álló teljesítmény esetén jelen üzletszabályzat 4.7 pontja szerint kell elvégezni a felhasználó igénybejelentése alapján.

Amennyiben a felhasználó olyan felhasználási helyre költözik, ahol a hálózati csatlakozás már kiépítésre került, és a korábbi felhasználó a vételezéssel felhagyott, valamint az új felhasználó pedig az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től kíván villamos energiát vásárolni, akkor a villamosenergia-vásárlásra az igényét a birtokba vételtől számított 15 napon belül be kell jelentenie. Amennyiben a felhasználási helyre beköltözött új felhasználó nem köt sem kereskedővel, sem egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződés, akkor a területileg illetékes elosztói engedélyes a felhasználási helyet kikapcsolja. További részletszabályokat a 4.8.3 fejezet tartalmaz.

Amennyiben a vételező a magánvezetéken felhasználóként kíván villamos energiát vásárolni, akkor köteles a területileg illetékes elosztói engedélyessel hálózathasználati szerződést kötni a magánvezeték és a közcélú hálózat csatlakozási pontjára, a magánvezeték engedélyesével pedig vezetékhasználati szerződést kötni vagy a meglévő szerződését megfelelően módosítani. A hálózati feltételek megléte esetén a vételező az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél igénybejelentésben kezdeményezheti a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését. A magánvezeték kapcsán szükséges szerződések megkötése és a magánvezeték használat vonatkozásában keletkező hálózathasználati díjak elszámolása vonatkozásában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásos jogviszonyt nem teljesít.

3.2.1 Szerződéskötéshez szükséges iratok

A villamosenergia-vásárlási szerződés megkötéséhez az alábbi okiratokat szükséges bemutatni, illetve átadni:

- a) természetes személy (felhasználó, fizető, képviselő) esetén a személyazonosságot igazoló okmány (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, útlevél, vezetői engedély) és a lakcímet igazoló hatósági igazolvány, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá az adószámot és a nyilvántartási számot igazoló okirat (egyéni vállalkozói igazolvány, hatósági bizonyítvány vagy vállalkozói nyilvántartási szám)

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

- b) nem természetes személy esetén a felhasználó, fizető bejegyzését (létezését) igazoló, 30 napnál nem régebbi okirat (pl. cégkivonat vagy annak másolata vagy a www.e-cegjegyzek.hu internetes oldalról letölthető elektronikus cégkivonat; bírósági bejegyzési okirat, törzskönyvi nyilvántartás vagy annak másolata) és az aláíró személy aláírási címpéldánya, szükség esetén cégbélyegző
- c) törvényes képviselő (szülő, gyám, gondnok) esetén azt ezt igazoló dokumentum

- d) társasház esetén annak ingatlannyilvántartásba történő bejegyzését igazoló okirat vagy a társasház alapító okirata, valamint közgyűlési jegyzőkönyv közös képviselő választásáról
- e) meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviseletében eljárjon, ehhez írásba foglalt, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában és tartalmi elemekkel szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet jogszabály előír. A meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálatokon.

- f) az ingatlan használatának jogcímét és az igénybejelentő szerződéskötési jogosultságát igazoló, alábbi okiratok:
 - i. ha az igénybejelentő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat (30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy földhivatali bejegyző határozat, végrehajtási jegyzőkönyv, árverési jegyzőkönyv),
 - ii. a korábbi felhasználó elhalálozása esetén jogerős hagyatékátadó végzés vagy öröklési bizonyítvány,
A halotti anyakönyvi kivonat nem igazolja a tulajdonjogot, de azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a jogerős hagyatékátadó végzés kibocsátásáig szükség szerint jogosult elfogadni.
 - iii. haszonélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy a haszonélvezeti jogra vonatkozó egyéb okirat,
 - iv. bérleti jog esetén a bérleti szerződés,
 - v. önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata vagy vagyonkezelővel kötött lakásbérleti szerződés,
 - vi. a korábbi felhasználó jogutód nélküli megszűnése esetén az ezt igazoló hivatalos dokumentum,
- g) szerződéskötéshez szükséges hozzájáruló nyilatkozatok
 - i. ha az igénybejelentő nem a felhasználási hely többségi tulajdonosa – a többségi tulajdonosi hozzájárulás, beleértve az igénybejelentő tulajdoni hányadát is, ez esetben a többségi tulajdonos(ok) tulajdonosi minőségét is szükséges igazolni az f) pont i. alpontja szerinti okiratokkal,
Házastársi vagyonközösség esetén a másik házastárs hozzájárulása nem szükséges, figyelemmel a 4.1. pontban foglaltakra.
 - ii. haszonélvezettel terhelt felhasználási hely esetén a haszonélvező hozzájárulása,
 - iii. bérleti jog esetén – ha a bérleti szerződés nem tér ki rá – a tulajdonos hozzájárulása.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a benyújtandó adatok és dokumentumok körét a fentiekén túl meghatározni.

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

megőrizni, és az igénybejelentővel, illetve a felhasználóval szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

Az igénybejelentő abban az esetben is köteles a szerződés megkötéséhez szükséges adatokat, dokumentumokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére bocsátani, ha más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel kötött villamosenergia-vásárlási szerződéssel.

3.2.2 Igénybejelentés módosítása

Amennyiben a felhasználó a már beadott igénybejelentését módosítja, akkor az új igénybejelentésnek minősül, az egyes határidők számítása a módosított igénybejelentés beérkezésétől kerülnek számításra. Nem minősül az igénybejelentés módosításának, ha a felhasználó az igénybejelentésben szereplő értesítési cím, felhasználási hely használatának jogcíme, fizetési mód, pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám adatokat megváltoztatja.

3.2.3 Az igénybejelentés tartalma felhasználási helyenként, illetve csatlakozási pontonként:

Minden igénybejelentés esetén megadandó adatok:

- az igénylő adatai természetes személy felhasználó esetén: név, születési hely, anyja neve, értesítési cím, önkéntes hozzájárulással: születési név, születési idő, felhasználási hely használatának jogcíme
- az igénylő adatai nem természetes személy felhasználó esetén: elnevezés, székhely, cégjegyzékszám, adószám, egyéb nyilvántartási száma, önkéntes hozzájárulással: felhasználási hely, használatának jogcíme, cégképviselőre jogosult személy neve
- a felhasználási hely adatai (azonosító, cím, rendeltetés),
- mérési (elszámolási) pont azonosító (POD) (meglévő felhasználási hely esetén)
- az igénybejelentés célja,
- igényelt árszabás,
- várható éves és havi fogyasztás,
- fizetési mód,
- pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám (pénzügyi fizetés esetén),

Új vagy módosított igény bejelentése esetén megadandó adatok:

- nyilatkozat arról, hogy a hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződés vonatkozásában felhasználó megbízza-e az egyetemes szolgáltatót, hogy megbízottként kezelje azokat,
- a felhasználási helyre fogyasztási célra igényelt teljesítmény, áramerősség,
- a bekapcsolás igényelt időpontja új csatlakozás esetén,
- fogyasztási profil megadás (lakossági és nem lakossági profilok)
- új felhasználási hely esetén a villamos energia vételezés pontos helye, helyrajzi száma, és - amennyiben az építési engedélyhez kötött - az építési engedélyhez kiadott helyszínrajz másolata,
- az igényelt teljesítmény, áramerősség, árszabás, jelenleg rendelkezésre álló teljesítmény, áramerősség,
- az igényelt teljesítmény igénybevételének kért kezdeti időpontja csatlakozási teljesítménynövelés esetén,
- üzembiztonsági igények, és a jelenlegi ellátási mód, továbbadással vételezők, vagy alfogyasztók felsorolása,
- a felhasználó által üzemeltetendő készülékek hálózatszennyező hatásai, ennek kiszűrés módja,
- különleges műszaki paraméterek,
- saját villamos energia termelő berendezés adatai, betáplálási igény
- a felhasználási helyen belül továbbadással vételezők felsorolása,

- egyéb információk az igényhez.

3.3 Tájékoztató az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről

A felhasználói igénybejelentés intézése során az egyetemes szolgáltató és a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó kötelesek együttműködni. Ennek keretében kötelesek a hozzájuk beérkezett felhasználói igényt az üzletszabályzataikban meghatározottak szerint egymással közölni, a felhasználó bekapcsolásához és a szolgáltatás megkezdéséhez szükséges információkat egymásnak átadni [ESzSz 2.6.].

Az igénybejelentés kézhezvétele után az egyetemes szolgáltató köteles a felhasználót az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről tájékoztatni köteles és ennek részeként az egyetemes szolgáltatásra ajánlatot tenni. Abban az esetben, ha az igénybejelentés hiányos vagy ajánlat elkészítésére nem alkalmas, az egyetemes szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles a felhasználót hiánypótlásra felhívni a hiányok pontos megjelölésével. Ebben az esetben az ajánlattételre rendelkezésre álló határidőt a hiánypótlás teljesítésétől kell számítani [ESzSz. 2.3.]. Az igénybejelentésben megadott egyes adatokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az igénybejelentés fogadásakor, vagy az ajánlat elkészítése előtt dokumentumokkal igazoltathatja.

Az új vagy többletigény jelentkezése esetén a területileg illetékes elosztói engedélyes műszaki és gazdasági vizsgálat alapján és az elosztói üzletszabályzatokban leírtak szerint meghatározza az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeit.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az igénybejelentésre a műszaki-gazdasági feltételek kidolgozását követően 8 napon belül a birtokában levő adatok alapján köteles írásban tájékoztatást adni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a szerződéses jogviszonnyal összefüggő iratokat (szerződés, szerződésmódosítás, szerződés teljesítésével, az arra történő felszólítással kapcsolatos okiratok, szerződésfelmondás stb.) szkennelt vagy nyomtatott cégszerű aláírással megküldeni a felhasználónak, amely az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által cégszerűen aláírt iratnak minősül. Amennyiben a felhasználó ez ellen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott szerződéses példányt küld. Ellenkező esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által ilyen módon aláírt és a felhasználó által nem kifogásolt és aláírt szerződés írásba foglalt, érvényes és hatályos villamosenergia-vásárlási szerződésnek minősül.

3.3.1 A tájékoztatásban szereplő adatok

Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megbízottként történő kezelését nem kéri, a tájékoztatásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia [ESzSz 2.4.]

- a tájékoztató egyedi azonosító száma;
- az egyetemes szolgáltató neve, székhelye, honlapjának címe, ügyfélszolgálatának címe és nyitvatartási ideje, az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatának internetes elérési útvonala;
- a közölt feltételek teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdésének időpontja;
- az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatás ára;
- az egyetemes szolgáltatónak a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttsége és annak időtartama; és
- az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljes körű ajánlat, valamint a villamosenergia-vásárlási szerződés tervezetének egyetemes szolgáltató által aláírt példányai.

Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megbízottként történő kezelését kéri, a tájékoztatás az előzőekben felsoroltakon túlmenően tartalmazza a megbízásnak az egyetemes szolgáltató mint meghatalmazott által aláírt példányait és az alábbi adatokat [ESzSz 2.5.; VHSZ 2.8.]:

- az elosztói adatokat is tartalmazó tájékoztató hivatkozásra alkalmas azonosító száma;
- az elosztó nevét, székhelyét, honlapjának címét, ügyfélszolgálatának címét, nyitvatartási idejét, valamint az elosztói szabályzat és az üzletszabályzata internetes elérési útvonalát;

- a kiindulási pont és a csatlakozási pont megjelölését, amelyen a hálózati engedélyes a rendelkezésre álló teljesítményt a közcélú hálózatból történő vételezés és abba való betáplálás céljából biztosítja;
- új csatlakozási pont esetében az igénybejelentésre biztosított rendelkezésre álló teljesítményt;
- meglévő csatlakozási pont esetén a már rendelkezésre álló teljesítményt, és az igénybejelentésre biztosított többleteljesítményt annak feltüntetésével, hogy a teljesítmény betáplálásra vagy vételezésre vonatkozik;
- a hálózatra csatlakozás és bekapcsolás műszaki feltételeit, elkülönítve a csatlakozó berendezés létesítésére vonatkozó adatokat a közcélú hálózat egyéb érintett részeinek adataitól;
- a csatlakozási díjak elemeit, az egyes díjelemeknek megfelelően fizetendő összegeket és ezek számítási módját, a pénzügyi teljesítés módját és határidejét;
- a mérőhely kialakítására, annak ajánlott módjára és a fogyasztásmérő berendezés elhelyezésére vonatkozó követelményeket;
- a hálózati engedélyes feladatainak ellátásához szükséges és benyújtandó dokumentumok felsorolását;
- az alkalmazandó érintésvédelmi módot és az érintésvédelmi kioldó paramétereket;
- más rendszerhasználó villamosenergia-felhasználását vagy betáplálását esetlegesen befolyásoló hálózati zavarokat okozó felhasználói berendezés alkalmazása esetén a hálózati zavarok korlátozására vagy megelőzésére vonatkozó előírásokat, ajánlásokat;
- a hálózati csatlakozáshoz és a hálózathasználathoz szükséges engedélyek felsorolását;
- a közcélú hálózat rendelkezésre állásának tervezett időpontját;
- a hálózatra történő bekapcsolás tervezett időpontját;
- a rendszerhasználati díjszabást és megfizetésének módját;
- a hálózati engedélyesnek a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát;
- a hálózati csatlakozásra vonatkozó ajánlatot vagy a hálózati csatlakozási szerződés tervezet hálózati engedélyes által aláírt példányait, valamint a hálózathasználatra vonatkozó ajánlatot;
- tájékoztatást arról, hogy a csatlakozási pontra a hálózathasználati szerződés megkötése kapcsán az elosztói szabályzat szerint szükség van-e üzemviteli megállapodás megkötésére.

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

4.1 Az egyetemes szolgáltatóval szerződéskötésre jogosult felhasználók meghatározása

Az egyetemes szolgáltatás igénybevételére a következő feltételek szerinti felhasználók jogosultak a VET 50. § (3) bekezdése alapján:

- lakossági fogyasztók csatlakozási teljesítménytől függetlenül,
- a kifizetésre vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók,

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

A külön kezelt intézményi felhasználó – ha a VET 50. § (3) bekezdése alapján egyébként nem jogosult egyetemes szolgáltatásra – igénybejelentése esetén az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályoknak megfelelő áron jogosult az egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződést kötni, ha a VET-Vhr 26/A. §-ban leírt igazolási feltételeket teljesíti [VET-Vhr. 26/A. § (1)-(3)]. Ezen szerződésekre jelen üzletszabályzat rendelkezései vonatkoznak azzal, hogy a külön kezelt intézményi felhasználót az egyetemes szolgáltatással járó ellátási kötelezettségen, az árkalkulácson és a végső menedékes jogintézmény keretében biztosított ellátási jogosultságon kívül egyéb, egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott kedvezmény nem illeti meg [VET-Vhr. 26/A. § (4)].

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

Amennyiben a természetes személy felhasználó egy felhasználási helyen belül lakossági felhasználási célra és nem lakossági felhasználási célra is felhasználja a villamos energiát, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy a felhasználás nem lakossági célra történik. A felhasználás céljának minősítéséről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval egyeztet, melynek során az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felhívja a felhasználó figyelmét a felhasználási célonkénti különmérés kialakításának lehetőségére. Amennyiben a felhasználó ezzel nem kíván élni, akkor a felhasználó tudomásul veszi, hogy a vételezésre a nem lakossági felhasználókra vonatkozó feltételek lesznek érvényesek.

Természetes személy felhasználó esetén lakossági célú felhasználási helyei és nem lakossági célú felhasználási helyei szempontjából a jogosultságot külön-külön kell vizsgálni, a lakossági felhasználási helyek teljesítményigényét nem kell figyelembe venni a nem lakossági felhasználási helyek összegzett teljesítményigényének számításakor.

Nagy-, vagy középfeszültségű csatlakozási ponton keresztül ellátott felhasználási helyre a VET alapján a felhasználó nem jogosult egyetemes szolgáltatásra.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a jogosultságot a felhasználó nyilatkozata, és a felhasználási hely(ek) jellemzői alapján az elosztói engedélyes bevonásával vizsgálja. Amennyiben a felhasználó a jogosultság feltételeinek nem felel meg, akkor a szerződés megkötését meg kell tagadni, illetve – a jogosultság megszűnése esetén, vagy ha az már a szerződéskötéskor sem állott fenn – a már megkötött egyetemes szolgáltatói szerződést meg kell szüntetni. Amennyiben a jogosultság megszűnése vagy egyetemes szolgáltató általi téves megítélése miatt a felhasználót felelősség terheli, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ebből eredő kárának megtérítését követelheti. Az egyetemes szolgáltatásra jogosultság feltételeinek megléte esetén a felhasználó ismét kezdeményezheti egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését. Amennyiben a felhasználó a jogosultság feltételeinek megléte esetén

villamos energia-kereskedőtől vásárolja a villamos energiát, akkor az egyetemes szolgáltatás keretében történő villamosenergia-vásárlásra áttéréshez a kereskedő-váltás szabályait kell alkalmazni.

Fenti szerződéskötési jogosultsági szabályok a közvilágítás működtetése céljából igényelt villamos energia esetén is érvényesek.

4.2 Szerződéskötésre vonatkozó egyes feltételek

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

A villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének feltétele, hogy a felhasználó rendelkezzen a csatlakozási ponton a rendelkezésre álló teljesítményre vonatkozóan az elosztóval érvényes és hatályos hálózati szerződéssel, vagy annak használatára vonatkozó jogosultsággal. A szerződés megkötéséhez a csatlakozási pontra a felhasználónak rendelkezésre álló teljesítménnyel, vagy annak használatára szóló ingatlanulajdonosi írásos nyilatkozattal kell rendelkeznie, amelyet a hálózati csatlakozási szerződés, a VET hatálybalépését megelőzően a közüzemi szolgáltatóval kötött közüzemi szerződés vagy az ingatlanulajdonos írásos nyilatkozata bizonyíthat.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem köteles villamosenergia-vásárlási szerződést kötni az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval, ha a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondásának lenne helye. [Ptk. 6:71. § (4)]

A villamos energia csatlakozási ponton történő átvételének feltétele, hogy a villamos energia szállítására a felhasználó rendelkezzen a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztóval kötött érvényes és hatályos hálózathasználati szerződéssel.

A hálózati szerződések hiánya vagy megszűnése a villamosenergia-vásárlási szerződés azonnali megszűnését eredményezi.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt-t a működési engedélyében meghatározott működési területen az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal az üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételekkel határozatlan időtartamú villamosenergia-vásárlási szerződéskötési kötelezettség terheli [VET 50. § (2)].

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatás keretében csak teljes ellátás alapú villamosenergia-vásárlási szerződést köt. Nem köthető villamosenergia-vásárlási szerződés olyan felhasználási helyre, amelyre már érvényes és hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés áll fenn, és az igénybejelentésben szereplő szerződéskezdeti időpontra e szerződés nem szűnik meg.

A villamos energia lakossági célú felhasználására vonatkozó felhasználói nyilatkozatot az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. elfogadja, azt a szerződés megkötése előtt nem vizsgálja.

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

Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó villamosenergia-kereskedővel kötött villamosenergia-vásárlási szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az egyetemes szolgáltató jogosult a felhasználótól a villamosenergia-kereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg.

Amennyiben a villamosenergia-kereskedő az igazolást azért nem adta ki, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval kötött szerződése nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, vagy hiánypótlási felhívás ellenére az igénybejelentéshez a felhasználó az igazolást nem mellékelte, akkor az egyetemes szolgáltató jogosult a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni. A pénzügyi biztosíték összege a felhasználó előző évi fogyasztási adatai

alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, a villamosenergia-kereskedő (egyetemes szolgáltató) által alkalmazott áron számított ellenértéke. Az alkalmazott egységárba beleszámítandó minden olyan díj, amelyet jogszabály a villamosenergia-értékesítés során felszámítandó tételként határoz meg. Ilyen díj, például az energiatermék jövedékiadója, pénzeszközök, rendszerhasználati díj, áfa. A fogyasztási adatokat a területileg illetékes elosztói engedélyes a felhasználó felhatalmazása alapján köteles a villamosenergia-kereskedőnek, vagy egyetemes szolgáltatónak átadni. Amennyiben a felhasználó nem ad felhatalmazást a területileg illetékes elosztói engedélyes részére, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem köteles a szerződés megkötésére, míg a felhasználó a felhatalmazást meg nem adja.

A felhasználó igénybejelentése alapján az 3.3 pont szerint az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződéstervezetet küld a felhasználó részére, vagy amennyiben a szerződéskötéshez további adatok, dokumentumok szükségesek, az igénybejelentőt hiánypótlásra szólítja fel. Ebben az esetben a szerződéstervezet összeállítása a hiánypótlás beérkezésekor kezdődik meg.

Eltérő megállapodás hiányában minden felhasználási helyre külön villamosenergia-vásárlási szerződést kell kötni.

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

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

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

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

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a VET alapján a vele jogviszonyban álló egyetemes szolgáltatói engedélyes mérlegkörének tagja, mérlegkörü tagsági szerződés megkötésére nem kötelezhető. Az egyetemes szolgáltató a mérlegkörü tagságot díjmentesen biztosítja.

Ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorúság miatt korlátozottan cselekvőképes vagy, cselekvőképtelen, vagy olyan nagykorú, aki korlátozottan cselekvőképességében részlegesen vagy teljesen korlátozott, nevében a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően törvényes képviselője jár el. A villamosenergia-vásárlási szerződésben fizetőként a törvényes képviselőgám vagy a gondnok fizetőként kerül feltüntetésre, egyebekben a jogviszonyra a Ptk. és a vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

4.3 A villamosenergia-vásárlás szerződési feltételeinek egyoldalú módosítása

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

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

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

Ha az egyetemes szolgáltató a villamosenergia-értékesítési szerződést az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal a felhasználókat értesíteni, a felhasználókat megillető

felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt [VET 73. § (4)]. Ebben az esetben a felhasználó jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 30 napon belül a szerződés felmondására [VET 62. § (2) bekezdés b) pont és 73. § (4) bekezdés)].

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

Az értesítési határidőket nem kell az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely ár vagy díj csökken [VET 73. § (7)].

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a villamosenergia-vásárlási szerződés jelen üzletszabályzatban meghatározott, egyoldalúan változtatható feltételeinek módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt 30 nappal

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

4.4 Véleményeltérés kezelése

Ha a felhasználó új ajánlatot tesz, a szerződés nem jön létre, csak a véleményeltérésben foglaltakban történő eredményes megállapodás, és az egyező álláspont kialakítását követően.

4.5 A szerződés létrejötte

Abban az esetben, ha a felhasználó az egyetemes szolgáltató tájékoztatójában foglalt ajánlatot elfogadja és – az egyetemes szolgáltató által vállalt ajánlati kööttség időtartama alatt – a megküldött villamosenergia-vásárlási szerződés tervezetét véleményeltérés nélkül az egyetemes szolgáltatónak aláírva visszaküldi, vagy átadja, akkor a villamosenergia-vásárlási szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által történő kézhezvételének napján létrejön. Nem jön létre a szerződés, ha a felhasználó az ajánlati kööttség időtartamán belül nem küldi vissza, vagy adja át az általa aláírt szerződést. Érvényesnek és hatályosnak tekinthető szerződés hiányában a felhasználási helyet az területileg illetékes elosztói engedélyes kikapcsolhatja. Az egyetemes szolgáltató, vagy megbízottja a felhasználó és az egyetemes szolgáltató között létrejött jogviszonyról az illetékes elosztói engedélyest tájékoztatja.

Amennyiben a felhasználó a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését saját maga köti meg, a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy a felhasználó a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztóval kötött hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésének aláírt példányát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bemutassa, vagy másolatban megküldje.

Amennyiben az egyetemes szolgáltató a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését megbízottként kezeli, a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy az egyetemes szolgáltató a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztóval megbízottként a felhasználó nevében és javára a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést megkösse. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az aláírt hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés egy példányát az utolsó aláírástól számított 30 napon belül köteles a felhasználónak megküldeni, kivéve, ha az elosztó a szerződést közvetlenül megküldte a felhasználó részére.

A hatályba lépés kezdete:

- a) felhasználó változás esetén: a felhasználási hely átadás-átvételének napja, de nem korábban, mint a bejelentést megelőző hónap első napja, ennek hiányában az elosztó által végzett mérőhely-ellenőrzés napja,.
- b) új bekapcsolás vagy ideiglenes vételezés esetén: a csatlakozási pont hálózatra kapcsolásának a napja,
- c) kereskedőváltással az egyetemes szolgáltatóhoz történő áttérés esetén: a kereskedőváltás megvalósulásának a napja.

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

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

- a) a szerződő felek megnevezését, természetes személy esetén anyja nevének, születési helyének és idejének, lakcímének, jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetén székhelyének, cégjegyzékszámának vagy azzal egyenértékű azonosítójának és adószámának feltüntetésével,
- b) a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontját,
- c) a nyújtott szolgáltatások megnevezését, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonalát, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás – beleértve a pontatlan és késedelmes számlázás – jogkövetkezményét, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- d) a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes árát (a villamos energia értékesítési egységára),
- e) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- f) a szerződés időtartamát, a szerződés feltételeit, valamint az igénybe vett szolgáltatásokat, illetve a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének és felmondásának feltételeit, valamint azt, hogy a felhasználó mely esetekben jogosult a szerződés ingyenes felmondására,
- g) a szerződésszegés eseteit és jogkövetkezményeit, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- h) a felhasználói, illetve lakossági fogyasztói panasz benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről és módjáról való tájékoztatást, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módját és feltételeit,
- i) a külön díj ellenében végezhető szolgáltatások megnevezését és feltételeit
- j) annak a hálózati engedélyesnek a megnevezését, székhelyét, amely hálózatához a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- k) a felhasználási hely, valamint az elszámolási pont megjelölését,
- l) a szolgáltatás teljes ellátást biztosító jellegét,
- m) az elszámolási és számlázási időszakokat, továbbá a számlázás és a számla kiegyenlítésének módját és feltételeit, és
- n) az aktuális tarifákra, a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokra, valamint azok biztosítása esetén az összekapcsolt termékekre és szolgáltatásokra és azok díjaira vonatkozó információk elérhetőségét.

A villamosenergia-vásárlási szerződés minden felhasználóra általánosan vonatkozó részét annak melléklete, az Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) kerül meghatározásra. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel villamosenergia-vásárlási szerződést kötő vagy hatályos szerződéssel már rendelkező felhasználókra vonatkozó általános szerződési feltételek és a villamosenergia-vásárlási szerződés adattartalma jelen üzletszabályzat M.2. számú mellékletét képezik.

A villamosenergia-vásárlási szerződés kizárólag az ÁSZF-fel együtt érvényes és értelmezendő. A felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy az ÁSZF-et átvette, valamint annak tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el. Ennek biztosítása érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződéskötés során a felhasználó figyelmét felhívja, hogy az ÁSZF az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján, illetve elektronikus vagy nyomtatott formában az ügyfélszolgálati irodákon megismerhető.

Személyes ügyintézés esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződéskötéssel egyidejűleg az ÁSZF-et egy példányban a felhasználónak átadja kivéve, ha a felhasználó nyilatkozik, hogy arra nem tart igényt. Egyéb esetben a felhasználó kérésére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ÁSZF-et egy

példányban a felhasználó részére megküldi. Ha a villamosenergia-vásárlási szerződésen az igény jelzése elmaradt vagy nem egyértelmű, úgy kell tekinteni, hogy a felhasználó a mellékletre a szerződéskötés során nem tartott igényt.

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

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

A nem lakossági felhasználó szerződésszegése (ideértve, de nem kizárólagosan a nem fizetése miatt bekövetkező szerződésszegést) esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felhívásától számított 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára a felek eltérő megállapodása hiányában 1 havi átlagfogyasztása ellenértékének fedezetére szolgáló, a jogosult igénye szerinti (jelző, bankgarancia, fizetési előleg) biztosítékot köteles nyújtani.

4.7 A szerződés időbeli hatálya és módosítása

4.7.1 Határozatlan időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés

A villamosenergia-vásárlási szerződés határozatlan időtartamra kerül megkötésre, ha a felhasználási hely csatlakozási pontján a rendszerhasználó rendelkezik rendelkezésre álló teljesítménnyel. Rendelkezésre álló teljesítmény hiányában a 4.7.2 fejezet szerinti határozott időtartamú szerződés köthető.

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 a felhasználó részéről érkezett írásbeli kifogás hiányában.

4.7.2 Határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés

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

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 a felhasználó részéről érkezett írásbeli kifogás hiányában.

4.7.3 Szerződésmódosítás a felhasználó részéről

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

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

A felhasználó a szerződés szerinti fizetés mód megváltoztatását bármely időpontban kezdeményezheti. Az új fizetési mód legkorábban a következő számlázási időszak kezdetétől léphet hatályba. Szerződés szerinti fizetési módtól eltérő fizetés nem minősül szerződésszegésnek, ha a számlafizetésre vonatkozó egyéb előírások teljesülnek.

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

- a) a felhasználó a pénzügyintézetnél csoportos beszedési megbízást ad vagy azt visszavonja,

Csoportos beszedési megbízás visszavonása esetén postai számlabefizetési megbízásos (fehér csekkes) fizetési mód lép a helyébe.

- b) a készpénzátutalási-megbízásos, postai számlabefizetési megbízásos számlákat átutalással egyenlíti ki.

Amennyiben a postai számlabefizetési megbízásos (fehér csekkes) fizetési móddal rendelkező felhasználó három egymást követő alkalommal átutalással vagy bankkártyás fizetéssel egyenlíti ki az egyenlegét, akkor ezt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó egyoldalú szerződésmódosítási igényének tekinti, melyet átvezet a nyilvántartási rendszerén, és ezt követően a felhasználó részére az átutalásos fizetési mód szabályait alkalmazza a felhasználó ezzel ellentétes tartalmú kéréséig.

Ezen esetekben a fizetési mód mint szerződéses adat megváltozását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. átvezeti a nyilvántartásán.

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

Amennyiben a felhasználó nem az egyetemes szolgáltatón keresztül intézi a területileg illetékes elosztónál a hálózathasználat szerződésben a szerződött teljesítmény módosítását, akkor köteles arról az egyetemes szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

4.7.4 Szerződésmódosítás kezdeményezése az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről

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

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

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

4.8 A szerződés felmondása, megszűnése

4.8.1 Szerződésfelmondás a felhasználó részéről

A nem határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felmondási időtől a felhasználó számára kedvezőbb irányba eltérhet.

4.8.2 Szerződésfelmondás az egyetemes szolgáltató részéről

A szerződést az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az alábbi esetekben mondhatja fel:

- az 5.3 fejezetben leírt polgári jog szerinti szerződésszegéses esetben, ha a szerződésszegés jogkövetkezményeként a szerződés felmondása került meghatározásra
- ha a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó villamosenergia-vételezését a felhasználási helyen megszüntette (pl. elköltözött, székhelye/telephelye megváltozott)
- ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatásra jogosultság vagy az egyetemes szolgáltatóval történő szerződéskötés feltételeinek nem felel meg,
- ha a felhasználó fizetési kötelezettségének nem teljesítése miatt szerződésszegést követ el és a szerződésszegés következményeként a szerződésfelmondás 5.3 fejezetben részletezett feltételei fennállnak,
- a védendő fogyasztók külön jogszabályban meghatározott szerződésszegése esetén,

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

4.8.3 A felhasználó személyében beállt változás

Ha a felhasználó személye a felhasználási helyen megváltozik (pl. a felhasználás helyéről a felhasználási helyhez fűződő birtoklás jogának megszűnése miatt elköltözik), akkor a változástól számított 15 napon belül köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek jelen üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni [VET-Vhr 22/A. § (1)], és a villamosenergia-vásárlási szerződést írásban felmondani [VET-Vhr 22/A. § (1a)]. A felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondásával egyidejűleg a hálózathasználati szerződését is köteles a VHSZ rendelkezései szerint megszüntetni. [VHSZ 13.1.] Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését a villamosenergia-kereskedő kezeli megbízottként, a felhasználó e bejelentés keretében a hálózathasználati szerződésének felmondásáról is nyilatkozik [VET-Vhr 22/A. § (1f)].

A bejelentés során meg kell adni az alábbi adatokat [VET-Vhr 22/A. § (1b) és (1f)]:

- a) a felhasználási helyre vonatkozóan
 - aa) a felhasználási hely címe és egyedi azonosítója,
 - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és
 - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállása, valamint a mérőállás megállapításának dátuma,
- b) a régi (kiköltöző) felhasználó
 - ba) neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében, neve, cégjegyzékszám vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma jogi személy vagy Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
 - bb) új lakóhelyének vagy székhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe,
 - bc) telefonos elérhetősége és
 - bd) MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél nyilvántartott felhasználói azonosító száma,
- c) a régi (kiköltöző) felhasználó nyilatkozata, hogy a villamosenergia-vásárlási szerződését felmondja,
- d) ha a régi (kiköltöző) felhasználó hálózathasználati szerződését megbízottként az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli, a régi (kiköltöző) felhasználó nyilatkozatát, hogy az elosztóhálózat-használati szerződését felmondja,
- e) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,
- f) az új felhasználó esetében az új felhasználó
 - fa) neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében, neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
 - fb) lakóhelyének vagy székhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe és
 - fc) telefonos elérhetősége,
- g) a bejelentés kelte és
- h) a felhasználó vagy a bejelentő - és új felhasználó esetében az új felhasználó - aláírása.

A felhasználó elhalálása esetén az elhalálás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára bejelenteni. A bejelentésnek legalább a fenti a) pont, b) pont ba) alpontja, valamint d)-g) pontja szerinti adatokat kell tartalmaznia [VET-Vhr 22/A. § (1e)].

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

Az új felhasználó a bejelentéshez csatolhatja a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére - valamint ha az új felhasználó a hálózathasználati szerződés villamosenergia-kereskedő által történő kezelését kéri, az arra vonatkozó nyilatkozatot és a hálózathasználati szerződés megkötésére - vonatkozó felhasználói igénybejelentést [VET-Vhr 22/A. § (1c)].

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

A felhasználási helyen a felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó bejelentés esetében az illetékes hálózati engedélyes köteles a csatlakozó- és mérőberendezés állapotának helyszíni ellenőrzésére, és az ellenőrzés eredményének - ideértve a mérőállást is - jegyzőkönyvben történő rögzítésére. [VHSZ 13.2.].

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

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

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

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

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez mint egyetemes szolgáltatóhoz történő igénybejelentés esetén a szerződés hatályba lépésének kezdete felhasználó változás esetén a felhasználási hely átadás-átvételének napja, de nem korábban, mint a bejelentést megelőző hónap első napja, ennek hiányában az elosztó által végzett mérőhely-ellenőrzés napja.

A végszámlázás alapjául szolgáló mérőállás esetén a két fél (elköltöző és új felhasználó) közös leolvasásával megállapított mérőállás, annak hiányában a helyszíni ellenőrzést végző által a jegyzőkönyvben (ún. munkabizonylaton) rögzített, vagy az ellenőrzés napjára távleolvasással leolvasott mérőállás. Ha a felhasználási hely birtokbaadásakor az egyeztetett mérőállás rögzítése nem történik meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fogyasztásmérő berendezést az új felhasználó nevére – az új felhasználó beleegyezése esetén - a számlázási rendszere alapján utolsó kiegyenlített számlának megfelelő mérőállással írja át.

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

4.8.4 A szerződés megszüntetésének egyéb esetei

A szerződést a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közös megegyezéssel megszüntethetik.

A hálózati szerződések hiánya, vagy megszüntetése a villamosenergia-vásárlási szerződés azonnali megszüntetését eredményezi.

A szerződés megszűnik a természetes személy felhasználó halálával, vagy nem természetes személy felhasználó esetén a megszüntetésével.

A felhasználó elhalálása esetén az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára bejelenteni [VET-Vhr 22/A. § (1e)]. A bejelentést nem csak örökös teheti meg, hanem bárki, aki az elhalálozás tényét dokumentummal tudja igazolni. Amennyiben a felhasználási helyen további villamosenergia-felhasználási igény fennáll, akkor az ügyfélváltás folyamatait alapul véve kell az igénybejelentés, ellenőrzés, szerződéskötés-folyamatokat megtenni. Amennyiben a felhasználó elhalálása miatt megtett bejelentést követően nem kerül megkötésre szerződés a további villamosenergia-vételezésre, akkor a felhasználási helyet az illetékes elosztó kikapcsolja.

Kereskedőváltásra vonatkozóan megkötött villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnik, ha a felhasználó a kereskedőváltáshoz nem teljesítette az előző kereskedőjével fennálló szerződés feltételeit, és így a kereskedőváltás meghiúsul. Ebben az esetben a 4.13 fejezetben leírt eredménytelen kereskedőváltás időpontjában szűnik meg a megkötött szerződés.

4.8.5 Fizetési kötelezettség a szerződés megszüntetése esetén

Abban az esetben, ha a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnt, akkor a már teljesített villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással felmerült költségeket (pl. számlamásolat, vagy kikapcsolás díja) a felhasználó, vagy a fizető köteles kiegyenlíteni. A szerződés megszüntetésekor a fizetési kötelezettségek azonnal esedékessé válnak.

4.8.6 A szerződés megszüntetésekor kereskedői kijelentkezés

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

4.9 A hálózathasználattal összefüggő szerződések kezelésének egyes esetei

A hálózati csatlakozási, hálózathasználati és a villamosenergia-vásárlási szerződéseket összevont kezelésének részletszabályait a jelen fejezet, valamint az M.3. mellékletben rögzített szerződésminta rögzíti.

Jelen Üzletszabályzat hatálya alatt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. díjmentesen látja el a megbízotti tevékenységét.

A felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződésre vonatkozó igénybejelentéskor előzetesen, majd a szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni, hogy a hálózathasználati és hálózatcsatlakozási szerződés megkötését megbízási jogviszony alapján kívánja-e megtenni, vagy önállóan jár el. Előrefizetés mérővel történő mérés csak megbízási jogviszony esetén alkalmazható az előrefizetés mérők speciális kezelése miatt. (A feltöltőkód kiadása során a kód generálása nem bontható szét kereskedői és elosztói tételekre.)

A megbízási kiterjed:

- a hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések az elosztói engedélyes üzletszabályzatában rögzített általános szerződési feltételekkel történő megkötésére, megszüntetésére
- a felhasználó hálózati szerződéseket érintő adatváltozásainak elosztó felé történő közlésére,
- a bekapcsolás felhasználó igénye szerinti megrendelésére,
- és
- a hálózathasználati szerződés alapján fizetendő, jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjak megbízó nevében az elosztói engedélyes javára történő megfizetésére,

valamint az így megfizetett összeg megbízó részére közvetített szolgáltatásként történő kiszámlázására.

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

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

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

A felhasználó a megbízási jogviszony időtartama alatt jogosult önállóan, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nélkül intézni az ügyeit az illetékes elosztói engedélyesnél, de a hálózathasználati szerződés módosításáról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t tájékoztatni köteles.

A megbízási jogviszonyra vonatkozó az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződésbe foglalt megbízást az M.2. számú mellékletben szereplő szerződés szövege tartalmazza.

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

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

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

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

4.11 A kézbesítés szabályai

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a felhasználó értesítési címe, vagy fizető címe a szerződésben. Ennek hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

Ha a felhasználónak/fizetőnek nincs magyarországi elérhetősége (állandó lakóhelye/tartózkodási helye/értesítési címe/székhelye/levelezési címe), abban az esetben köteles elektronikus és magyarországi

telefonos elérhetőség megadására és fenntartására, továbbá e-számla regisztrációra. Ebben az esetben az elektronikus úton nem megküldhető iratok kézbesítési címe a felhasználási hely címe.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóktól csak az F.1 függelékben meghatározott levelezési címen fogad postai küldeményeket, más telephelyeken, ügyfélszolgálati irodákban nem fogadja azokat a 2.2 fejezet rendelkezése szerint.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben vagy a felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon küldi meg. A felhasználó felhasználási helyé(i)nek kikapcsolása előtti értesítést, a szerződés felmondást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles átvétel igazolására alkalmas módon (pl. tértivevényes levélben, E-ügyintézési tv. szerinti biztonságos kézbesítési szolgáltatáson keresztül kézbesítés) megküldeni.

A postai úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta.

Ha az értesítés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez „nem kereste”, a „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének, ennek hiányában a postai feladás napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

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

4.12 A villamosenergia-vásárlási szerződésből eredő igények elévülése

2018. december 19-ét követően három, 2011. október 1. és 2018. december 18. között a villamosenergia-kereskedő és felhasználó közötti villamosenergia-vásárlási szerződésből eredő polgári jogi igények két év alatt évülnek el. Az elévülés a követelés esedékességének napján kezdődik [VET 63. § (3)]. 2011. október 1-jét megelőzően keletkezett igények elévülésére a Ptk. általános szabályait kell alkalmazni.

Az elévülést megszakítja

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

4.13 A kereskedőváltás szabályai

Ha az egyetemes szolgáltatást igénybevevő felhasználó villamos energiát a továbbiakban más villamosenergia-kereskedőtől – beleértve a területileg illetékes más egyetemes szolgáltatót is – kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni (a továbbiakban: kereskedőváltás), köteles a villamosenergia-vásárlási szerződését írásban az egyetemes szolgáltató felé – az Üzletszabályzat 4.8.1 fejezetében leírtak szerint 30 napos felmondási határidővel, VET-ben valamint VET-Vhr.-ben foglalt feltételekkel összhangban - felmondani. A felmondás kezdeményezésének időpontja nem lehet hamarabb, mint a kívánt kereskedőváltási időpontot megelőző hatvanadik nap. A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti [VET 47/B. § (5)].

Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását az érintett villamosenergia-kereskedő és hálózati engedélyes térítésmentesen végzi, és azzal összefüggésben az

érintett villamosenergia-kereskedő és hálózati engedélyes a felhasználónak kereskedőváltással kapcsolatos díjat nem számíthat fel. A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a villamosenergia-kereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződést köt [VET 47/B. § (1)].

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

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

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

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

A b) pont szerinti esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a feltételek teljesítése érdekében határidőt biztosít. A felhasználó felmondása a megjelölt szerződési feltételek teljesítésének időpontjában minősül közöltnek [VET 47/B. § (8)]. A megadott határidőig nem teljesített feltételek utólagos teljesítése esetén új kereskedőváltási folyamatot kell indítani.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel a felhasználási helyre kötött villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnik, ha az illetékes elosztó vagy a korábbi kereskedő a kereskedőváltás elvégzését a felhasználónak felróható okból (pl. tartozás) legalább három alkalommal visszautasította.

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

A hálózati engedélyes köteles a VET-Vhr.-ben a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni. A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval és az új villamosenergia-kereskedővel egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani. A kereskedőváltással érintett villamosenergia-kereskedők és a felhasználó kötelesek egymással és a hálózati engedélyessel együttműködni [VET 47/C. § (1)]. Az elosztói engedélyes késedelmes adatszolgáltatásából eredő károkért az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem tartozik felelősséggel.

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

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

Távlehívásra alkalmas fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező végfelhasználó esetében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjában a hálózati engedélyes köteles

gondoskodni a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról. A korábbi villamosenergia-kereskedő, az új villamosenergia-kereskedő és – a távlehívásra alkalmas fogyasztásmérővel rendelkező felhasználó kivételével – a felhasználó megegyezhetnek a záró 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 [VET-Vhr 26. § (4)].

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak az új villamosenergia-kereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásával azonosnak kell lennie [VET-Vhr 26. § (5)].

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

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

megszűnik [VET-Vhr 26. § (7)].

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

4.14 Személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékok

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. villamos energia egyetemes szolgáltatása biztosításával összefüggésben az általa kezelt személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékokat az e pontban foglaltak szerinti alábbi dokumentumokban határozza meg, figyelemmel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i 2016/679/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben (Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Infotv.) foglaltakra.

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

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

A felhasználó a c. pont szerinti tájékoztató elérhetőségéről köteles a villamosenergia-vásárlási szerződésben feltüntetett természetes személy kapcsolattartóját/kapcsolattartóit tájékoztatni, és

meggyőződni arról, hogy ezen érintett természetes személy(ek) az adott dokumentumokat elolvasta/elolvasták.

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

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

4.15 Üzleti titok védelme

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem természetes személy felhasználóinak a fogyasztói státuszát (villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésnek és fennállásának ténye, villamosenergia-vásárlási szerződés jogszabályokban vagy egyéb nyilvános módon nem hozzáférhető tartalmi elemei) üzleti titokként kezeli.

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

A titoktartási kötelezettség az alábbi információkra nem terjed ki:

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

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

5. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

5.1 Szerződésszegés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltatói engedélyes részéről

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

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

következménye: kötbér, kártérítés

- b) az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatának megfelelően nyújtja

következménye: kötbér

- c) a villamosenergia-ellátásból tartozás miatt kikapcsolt felhasználó a teljes tartozása (beleértve a késedelmi kamatot is), valamint a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásairól szóló rendeletben meghatározott díjak, egyéb költségek megfizetésének tudomására jutását követően 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását

következménye: kötbér

- d) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti, így különösen:

- a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy
- a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit önhibájából megsérti (például normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik)

következménye: kötbér

- e) a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el

következménye: kötbér

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

következménye: kötbér

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

következménye: kártérítés.

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

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

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

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

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

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

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

de legfeljebb 365 napi tétel.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötbérfizetési kötelezettsége a garantált szolgáltatások (M.4. melléklet), a VET és a Ptk. szabályai szerint áll fenn. A garantált szolgáltatásokban meghatározott szerződésszegések esetén a kötbér-fizetés automatikus, egyéb szerződésszegések esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felhasználói igénybejelentés alapján teljesíti kötbérfizetési kötelezettségét. Ha a kötbérfizetés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek fel nem róható okból sikertelen (pl. az összeg nem volt kifizethető a megadott címre vagy bankszámlára, az ügyfél az összeget nem kereste), akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót megillető összeget a következő időszak(ok) számláiban számolja el.

5.3 Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

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

következménye:

- késedelmi kamat,
- a tartozásról, kikapcsolásról szóló értesítések díja (felszólítási díj),
- a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás, és/vagy
- a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondása, vagy
- szociálisan rászoruló fogyasztóként nyilvántartásba nem vett felhasználó esetében a visszakapcsolás előrefizetős mérő felszereléséhez kötése, vagy nem lakossági fogyasztó esetén biztosíték kérése.
- behajtási költség-átalány megfizetése nem lakossági fogyasztók esetén
- folyamatban lévő kereskedőváltás megghiúsulása
- szociálisan rászoruló fogyasztóként nyilvántartásba nem vett felhasználó előrefizetős felhasználási helye esetén – ha a kikapcsolás VET és Vhr. szerinti feltételei fennállnak – az egyetemes szolgáltató döntése alapján:
 - o az előrefizetős mérő feltöltéséhez kódvásárláskor a befizetésből a tartozás kiegyenlítésére történő felhasználása, vagy
 - o a feltöltőkód kiadásának megtagadása a tartozás kiegyenlítéséig, vagy
 - o kikapcsolás kezdeményezése az elosztói engedélyesnél.

- b) részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja

következménye:

- a megállapodás azonnali hatályú megszűnése, továbbá
- az a) pontban részletezett következmények

- c) részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja előrefizetés mérővel felszerelt felhasználási hely(ek) esetén

következménye:

- a megállapodás azonnali hatályú megszűnése,
- szociálisan rászoruló fogyasztó esetén az előrefizetés mérő feltöltéséhez történő kódvásárláskor a befizetésből a tartozás kiegyenlítésére felhasználás,

- d) a felhasználó nem jelenti be az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére, hogy az egyetemes szolgáltatás jogszabályban meghatározott feltételeinek már nem felel meg,

következménye:

- az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés felmondása,
- kártérítés.

- e) a felhasználó nem jelentette be az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére, azonban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jutott, hogy a lakossági árszabással elszámolt felhasználási helyen a felhasználó a felhasználás célját megváltoztatta, így a lakossági fogyasztó jogszabályban meghatározott feltételeinek már nem felel meg a vételezés az adott felhasználási helyen

következménye:

- az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés nem lakossági felhasználásra vonatkozó módosítása a felhasználás céljának - erre vonatkozó dokumentum hiányában - vélelmezett megváltozási időpontjára visszamenőlegesen
- a lakossági és a nem lakossági célú felhasználás elszámolási különbözetének megfizetése az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére a felhasználó részére elkészített különbözeti elszámolás alapján
- kötbér
- kártérítés.

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

következménye:

- kártérítés.

A késedelmes fizetés miatti felszólítás költségét a felhasználónak a kiszámlázott felszólítási díj alapján kell megfizetnie. A felszólítás díjait és a behajtási költség-átalány mértékét az M.3 melléklet tartalmazza. Az e) pont szerinti kötbér mértéke 20.000 Ft/felhasználási hely.

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

5.4 Kártérítési felelősség szerződésszegéssel okozott károkért

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

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

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

hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa. Ilyen mentesülési ok lehet olyan előre nem látott kényszerítő körülmény, elháríthatatlan akadály, amely a szerződésszegő felet meggátolja valamely kötelezettségének teljesítésében (pl. természeti katasztrófák, emberi cselekmény: vandalizmus, háború, terrorcselekmény, járvány stb.)

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közvetett kárért, a következménykárokért, az elmaradt jövedelemért és az elmaradt haszonért való felelősségét kizárja, továbbá az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vállalja, hogy a felhasználó által okozott közvetett károk, következménykárok, elmaradt jövedelmek vagy elmaradt hasznok vonatkozásában kártérítési igényt nem érvényesít a felhasználóval szemben. E bekezdés szerinti felelősség kizárás, illetve korlátozás nem vonatkozik a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épségét vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre.

Kétségek elkerülése végett a felhasználó, a fizető, illetve harmadik személy (pl. felhasználási hely tulajdonosa) által tett nyilatkozatok valóságtartalmáért a nyilatkozatot tevőt terheli a felelősség, azaz a valóságnak nem megfelelő tartalmából eredő károkért az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t kártérítési felelősség nem terheli.

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

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

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

5.5 Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó kötbérfizetési kötelezettség alóli mentesülése

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó kötbérfizetési kötelezettsége felróhatóság esetén áll fenn. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtétele, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt.

5.6 A tartozás miatti kikapcsolás és visszakapcsolás eljárás rendje

5.6.1 Fizetési kötelezettség nem teljesítésének esetei

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

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

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

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

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

- fizetési kötelezettség nem teljesítése az 5.6.1 pont szerint, és

- a lakossági fogyasztó által a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés a villamosenergia-kereskedővel nem vezetett eredményre, és
- az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer – az 5.6.6 pontban foglaltaknak megfelelő formában, – írásban értesítette, és az első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a VET és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére.
- A szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési késedelem esetén a 7. fejezetben meghatározott kedvezményeket veheti igénybe. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, vagy halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból a lakossági felhasználókra vonatkozó kikapcsolási feltételeknek megfelelően kikapcsolható. Az előrefizetős mérő használatával vételezett villamos energia ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó a villamosenergia-vásárlási szerződése alapján, nem előrefizetős mérő esetén fizetne. [VET 64. § (5)]
- fogyatékkal élő védendő fogyasztó fizetési késedelme esetén a 7. fejezetben leírtak szerint kell eljárni. Az olyan jellegű fogyatékkal élő fogyasztókat, akiknek az egészségét vagy az életét veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása, fizetési késedelem vagy nemfizetés esetén nem lehet kikapcsolni. [VET 64. § (4)]

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

- fizetési kötelezettség nem teljesítése az 5.6.1 pont szerint, és
- a villamosenergia-kereskedő az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval a kikapcsolást és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítést térítvevényes levélben vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon közölte.

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

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

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

5.6.5 Előrefizetős mérő alkalmazása fennálló tartozás esetén

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

Az előrefizetős mérő feltöltésére szolgáló feltöltő kód megvásárlásakor az ellenérték magában foglalja a villamos energia árát, a rendszerhasználati díjakat, adókat és minden egyéb fizetendő összeget, amelyet jogszabály az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez előír.

5.6.6 Értesítések rendje lakossági fogyasztók, és nem lakossági felhasználók esetén

Lakossági fogyasztók

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

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

A lakossági fogyasztó részére szóló fizetési kötelezettség teljesítésére vonatkozó második értesítésben közölni kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, a lejárt tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt esedékességű tartozás összegét. [VET-Vhr 24/C. §] Legkorábban a második értesítéssel egyidejűleg az elosztó köteles a lakossági fogyasztót értesíteni arról az 5 munkanapnyi időtartamról, amelyben majd az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezdeményezésére a kikapcsolást elvégezheti a kikapcsolás feltételeinek fennállása esetén. A kikapcsolás várható időpontjáról szóló értesítést az elosztó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel együttműködve is teljesítheti [VET-Vhr 25. § (1)]. A lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy - a lakossági fogyasztó elektronikus kapcsolattartáshoz való előzetes hozzájárulása esetén - elektronikus úton történhet, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik [VET 47. § (7a), 63. § (4)]. Az első értesítés elektronikus úton való közléséhez történő előzetes hozzájárulásnak minősül a villamosenergia-vásárlási szerződésben megadott hozzájáruláson túl többek között, ha a lakossági fogyasztó e-mail-címét online ügyfélszolgálaton keresztül regisztrálta, és a regisztrálással egyidejűleg hozzájárult az első értesítés elektronikus úton való közléséhez.

Nem lakossági felhasználók

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

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

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

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

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

5.6.7 Kikapcsolás, szüneteltetés

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

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

- a) munkaszüneti napon,

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

Kikapcsolási eljárás kezdeményezése:

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

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

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

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

A kikapcsolás nem jogszerű megrendelése esetén a 6.7 fejezet Garántált Szolgáltatásai közül – annak eljárásrendje szerint - az ESZ.V. szerint kötbért fizet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

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

Számlatartozásnak tekinthető a villamos energia ára, a rendszerhasználati díj – amennyiben azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli megbízottként -, késedelmes fizetésének jogkövetkezményeként alkalmazott kamat, felszólítási díj és behajtási költség, -költségátalány is.

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

5.6.8 Visszakapcsolás feltételei

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását (pl. késedelmi kamat, a behajtással kapcsolatos költségek), valamint a hatályos rendeletekben meghatározott külön díjakat is megfizeti és a szerződés nem került felmondásra továbbá a felhasználó igényli a további villamosenergia-ellátást, úgy az egyetemes szolgáltató tudomására jutását követően 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolását [VET 47. § (9); VET 47/A. § (3)]. A befizetés adatairól az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást. Amennyiben a felhasználó a lejárt esedékességű tartozást, késedelmi kamatot, a behajtással kapcsolatos költségeket, hiánytalanul rendezte, de a visszakapcsolás díját nem fizette meg, akkor azt úgy kell értelmezni, hogy a további villamosenergia-ellátást nem igényli, így a visszakapcsolásra nem kerül sor.

Ha a visszakapcsolást 24 órán belül nem kezdeményezi az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elosztónál, akkor a 6.7 fejezet Garantált Szolgáltatásai közül – annak eljárásrendje szerint - az ESZ.IV. szerint, illetve jelen üzletszabályzat 5.1 d) pontja szerint kötbért fizet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Az egyetemes szolgáltatónak a fentiek szerinti, visszakapcsolási díjat is tartalmazó felhasználói befizetésről történő tudomásszerzésének időpontja:

- a felhasználó tartozásának előbbiek szerinti hiánytalan teljesítését igazoló bizonylatnak az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában nyitvatartási időben történő bemutatása, ennek hiányában
- a befizetett összegnek a felhasználó egyetemes szolgáltatónál vezetett szerződéses folyószámláján történő jóváírásának időpontja.

A kikapcsolás kezdeményezésére nem kerül sor, ha tartozása második fizetési felszólítás fizetési határidejéig befizetésre kerül, és a befizetett összeg jóváírása a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vezetett szerződéses folyószámláján megtörténik. A befizetés adatairól az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

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

Amennyiben a szerződés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felmondása alapján megszűnt, abban az esetben a felhasználó 3. fejezet szerint adott igénybejelentése alapján kerülhet sor a hálózatra kapcsolás és szolgáltatás feltételeinek vizsgálatára, és azokról tájékoztatás adására az igénybejelentő részére. A hálózatra kapcsolásra a hálózati szerződések és a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötése után kerülhet sor.

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

5.7 Közintézményi felhasználó kikapcsolás alóli mentességének szabályai

A VET-Vhr.-ben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi, köznevelési vagy szakképző intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél a villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását [VET 63/A. § (1)]. Ha a közintézményi felhasználó a VET-ben és a VET-Vhr.-ben meghatározott feltételeknek megfelel, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra biztosítani [VET 63/A. § (2)-(3)].

A moratórium alatt, ha a közintézményi felhasználó a VET-ben és a VET-Vhr.-ben meghatározott kötelezettségeknek eleget tesz, a közintézményi felhasználó fizetési késedelem miatti villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolása nem kezdeményezhető, a közintézményi felhasználóval kötött villamosenergia-vásárlási szerződés fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondható fel, amely azonban nem érinti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse [VET 63/A. § (4) és (7)].

Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó moratórium alatt keletkezett lejárt tartozásaiért a Ptk. 6:419. §-a szerint egyszerű kezesként felel [VET 63/A. § (8)].

A közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételt moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemről eredő fizetési és a korábbi moratóriumból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett [VET 63/A. § (5)].

A moratórium részletes feltételeit, a moratóriummal érintett felek jogait és kötelezettségeit a VET-Vhr. 29/A-29/D. §-a tartalmazza.

5.8 Társasház kikapcsolás alóli mentességének szabályai

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

A minimális szolgáltatás igénybevételének joga megilleti

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

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

A társasházak kikapcsolás alóli mentessége alkalmazásában minimális szolgáltatás:

- a) a társasház személyfelvonóinak működőképességéhez szükséges villamosenergia-ellátás és
- b) a társasházi lépcsőházak, valamint az azokhoz tartozó közlekedők világításához szükséges villamosenergia-ellátás biztosítása.

A minimális szolgáltatás biztosítása a társasház kezdeményezése szerinti egybefüggő időszakra, de legfeljebb a kikapcsolás tervezett időpontjától számított 6 hónapos időtartamra terjed ki [VET-Vhr 29/E. § (2)].

A társasház az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél és a területileg illetékes elosztói engedélyesnél a minimális szolgáltatás biztosítását a társasház közös tulajdonában lévő helyiségei villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó közlés (tértivevényes levélként vagy más igazolható módon átadott kikapcsolási értesítő) kézhezvételétől számított 10. napig kezdeményezheti [VET-Vhr 29/E. § (3)]. Amennyiben a társasház a fenti időpontig nem kezdeményezi a minimális szolgáltatás biztosítását a fizetési késedelem miatti kikapcsolás az értesítésben megjelölt időpontban elvégezhető.

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

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

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

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

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

- a) megfelel, valamint arról, hogy a VET 63/B. § (1) bekezdése szerinti minimális szolgáltatást a társasház közös képviselőjének kezdeményezésében foglalt időszakra biztosítja vagy
- b) nem felel meg és tájékoztatást ad ennek indokáról [VET-Vhr 29/F. § (2)].

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

A társasház az illetékes elosztóval és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel a minimális szolgáltatás biztosítására vonatkozóan megállapodást köt. A megállapodásban a társasház vállalja, hogy a társasház közös tulajdonban lévő helyiségei villamosenergia-ellátásával kapcsolatos - a minimális szolgáltatás igénybevétele kezdeményezésékor - lejárt tartozását a minimális szolgáltatás kezdő napjától egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig a minimális szolgáltatási időszakot követő legfeljebb 6. hónap végéig teljesíti [VET-Vhr 29/G. § (1)]. A részletek fizetése tekintetében maximum 12 havi részletfizetés adható. Amennyiben a társasház a részletfizetésben meghatározott fizetési határidőre a részletfizetést nem teljesíti, a részletfizetést elmulasztja, úgy az összes részlet egy összegben esedékessé válik, és a részletfizetés hatályát veszti. Ez esetben újabb részletfizetés nem adható, és a társasház kikapcsolható.

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

A társasház akkor kezdeményezheti ismételten a minimális szolgáltatás biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi minimális szolgáltatásból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett [VET-Vhr 29/G. § (3)].

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

6. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE, TOVÁBBADÁS

6.1 Együtműködés a villamos-energia rendszer engedélyeseivel, illetve a villamos-energia piac résztvevőivel

6.1.1 Az együtműködés általános feltételei

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

6.1.2 Az egyetemes szolgáltató és az elosztói engedélyesek együtműködése

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató a felhasználó igénye esetén köteles a felhasználó hálózati csatlakozási, hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződéseinek megbízottként történő, összevont kezelésére [VET 63. § (1)]. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az előzőekben kifejtett kötelezettség teljesítése érdekében az elosztókkal kötött szerződés alapján működik együtt a felhasználók villamos energia iránti igényének kielégítése érdekében.

6.1.3 Háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energia átvételének feltételei

A villamosenergia-vásárlási szerződés önmagában nem jogosít az elosztóhálózatra történő betáplálásra. Háztartási méretű kiserőmű által termelt és betáplált villamos energia elszámolására a felhasználó ez irányú bejelentését követően kerülhet sor a 8.5. pontban leírtak szerint. Háztartási méretű kiserőmű felhasználási helyenként csak egy csatlakozási pontra létesíthető [VET. 35. § (5)]. Háztartási méretű kiserőmű nem létesíthető alfogyasztói szerződéssel rendelkező csatlakozási pontra.

A felhasználó által az elosztóhálózatba történő villamos energia betáplálására kizárólag akkor kerülhet sor, ha a felhasználó hatályos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel rendelkezik a villamos energia betáplálása vonatkozásában.

6.2 A villamos energia értékesítése és megvásárlása

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energiát szerződészerűen átadottnak (teljesítettnek) kell tekinteni, amennyiben a felhasználó fogyasztásának megfelelő mennyiségű villamos energia a villamosenergia-hálózatba a felhasználó fogyasztásával egyidejűleg betáplálásra kerül.

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

6.3 Szolgáltatás

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

Az együtműködési kötelezettség nem jelenti az elosztó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéseibe foglalt felelősségének átszállását az egyetemes szolgáltatóra.

Az egyetemes szolgáltató együtműködhet az elosztóval az azonos működési területen lévő ügyfélszolgálatok közös, ügyfél szempontú folyamatok szerinti működtetésében.

Az elosztó és az egyetemes szolgáltató együtműködik a védendő fogyasztókat megillető kedvezmények biztosításában.

6.4 Az elosztói szállítás megtagadása, korlátozása, szüneteltetése

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

- a) rendkívüli hálózati állapotok,
- b) a szükséges hálózati kapacitások hiánya,

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

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

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

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

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

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

6.5 Villamos energia továbbadása

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

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

A felhasználó köteles a továbbadásról az őt ellátó villamosenergia-kereskedőt legkésőbb a továbbadás megkezdését megelőzően 15 nappal írásban tájékoztatni. A tájékoztatás elmulasztása esetén az egyetemes szolgáltató nem köteles a VET-ben előírt szabályokat a felhasználó kikapcsolása során betartani.

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

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

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

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

6.6 A villamosenergia-vásárlási szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek teljesítése

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jelen üzletszabályzata tartalmazza a felhasználónak biztosított paramétereket, amelyek a villamosenergia-értékesítésre vonatkoznak. A termék-értékesítéshez kapcsolódó mérhető határértékkel rendelkező szolgáltatásokra az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötelezettséget vállal. A garantált szolgáltatás is része a minőségnek és az ügyfélszolgálat minőségének betartására irányul.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatban írja elő a mérendő és betartandó ügyfélkapcsolati szolgáltatási paramétereket, melyeket rendszeresen értékkel, egyes paraméterek be nem tartása esetén bírságot szabhat ki.

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

6.7 Minimális minőségi követelmények az egyes felhasználóknál (Garantált Szolgáltatások)

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatallal egyetértésben, az elosztói engedélyesekkel együttműködve az egyes fogyasztóknál a következő tevékenységekre vállal minimális minőségi követelményeket (Garantált Szolgáltatásokat) az M.4. mellékletben leírt további feltételekkel:

E.SZ.I. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználótól érkezett villamosenergia-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja az illetékes elosztói engedélyeshez.

E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. választ ad [VET-Vhr 28. § (5)].

A beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek kötelesek egymás között tisztázni, melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatni kell [VET-Vhr 28. § (3)]. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.

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 [VET-Vhr 28. § (4)]. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő.

A dokumentált megkeresést jelen Üzletszabályzat 9. fejezetének rendelkezései szerint kell értelmezni.

E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.

E.SZ.IV. A felhasználási hely visszakapcsolásának kezdeményezése

A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az illetékes elosztónál a visszakapcsolást.

E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötbért fizet.

Amennyiben a fenti Garantált Szolgáltatások közül valamelyiket az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem teljesíti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötbért fizet a fogyasztónak, annak jeléül, hogy számára kielégítő szolgáltatási színvonalat kíván biztosítani.

A kötbér mértékét és a kötbér megfizetésének eljárásrendjét az M.4 melléklet tartalmazza.

6.8 Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményei és elvárt színvonala

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi

követelményének és elvárt színvonalának meghatározásáról szóló határozat figyelembevételével végzi tevékenységét, és arról jelentést ad a MEKH részére.

6.9 Fogyasztói elégedettség felmérés rendszere

A MEKH határozata alapján 1996-tól a közüzemi szolgáltatók, 2008-tól az egyetemes szolgáltatók elégedettségi vizsgálatot készítenek ügyfeleik körében. A felmérés évről-évre megismétlésre kerül, és a MEKH által előírt tartalmú kérdőív eredményei alapján az adatok megküldésre kerülnek a MEKH számára.

A kutatás kiterjed az összes felhasználóra, háztartási és nem-háztartási felhasználó megosztásban. A kutatás célja, hogy a szolgáltatók (kereskedők), és elosztó engedélyesek tevékenysége alapján megismerhető legyen a felhasználók elégedettsége a villamosenergia-szolgáltatással.

A kutatás a következő témaköröket érinti:

- számlázás (az összeg pontossága, változtathatósága, számla érthetősége stb.)
- ügyfélszolgálat (személyes, telefonos, egyéb ügyfélszolgálat, panaszkezelés)
- kommunikáció/tájékoztatás (hírlevél, tájékoztató kiadványok, honlap stb.)

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 MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a védendő fogyasztók részére a jelen fejezetben leírt speciális szolgáltatásokat, és eljárásokat biztosítja.

Amely fogyasztó egyidejűleg szociálisan rászorulónak és fogyatékkal élőknek is minősül, akkor jogosult mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybe vételére. [VET 64. § (6)]

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

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

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

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. [VET-Vhr. 36. § (6)]

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

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

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

7.2 Szociálisan rászoruló fogyasztók

7.2.1 Jogosultsággal kapcsolatos szabályok

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

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

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a VET

65. § (1) bekezdés szerinti nyilvántartásba, e személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni [VET-Vhr 30. § (3)].

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

- 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 [VET-Vhr 30. § (5)].

7.2.2 Részletfizetési kedvezmény, fizetési haladék

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

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 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 [VET-Vhr 31. § (3)].

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

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

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

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

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

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a nyilvántartásba vételt követően kereskedőt, illetve egyetemes szolgáltatót 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 haladékban vagy részletfizetési kedvezményben és megállapodásait teljesítette-e [VET-Vhr 31. § (8)].

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

7.2.3 Előrefizetős mérő alkalmazása

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

A villamosenergia-kereskedő - az elosztóval együttműködve - gondoskodik az előrefizetős mérők működtetésének (feltöltésének) az ügyfélszolgálatain és elektronikus úton történő biztosításáról. [VET_Vhr. 32. § (3)] A feltöltéshez szükséges kódigénylést a felhasználó javára más is teljesítheti.

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

Az előrefizetős 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 [VET-Vhr 32. § (6)].

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

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 előrefizetős mérő felszerelését a fenti részletfizetési feltételekkel [VET-Vhr 32. § (7)].

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

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

az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előrefizetős mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a VET-ben, valamint a VET-Vhr-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett [VET-Vhr 32. § (9)]. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó ezen státusza megszűnik, akkor a késedelem tekintetében a szociális fogyasztóként nem regisztrált lakossági fogyasztókra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

Az előrefizetős mérőhöz szükséges feltöltőkód értékesítésének, megvásárlásának szabályait a 8.5 fejezet tartalmazza.

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

7.3 Fogyatékkal élő fogyasztók

7.3.1 Jogosultsággal kapcsolatos szabályok

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

- 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 [VET-Vhr 33. § (1)].

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 házi orvos igazolja a 23/b. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével a jogszabályok és az elosztó vagy egyetemes szolgáltató üzletszabályzata szerinti különleges bánásmód jellegének és tartalmának engedélyes általi azonosítása céljából. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos és a házi orvos a 23/b. számú melléklet C) része szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján tölti ki. [VET-Vhr 33. § (3)].

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 [VET-Vhr 34. § (1)].

A fogyatékkal élő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja [VET-Vhr 34. § (2)].

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 felhasználási helye szerepelhet a nyilvántartásban védelemre jogosultként [VET-Vhr 34. § (3)].

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

7.3.2 Fogyatékkal élő fogyasztóknak nyújtható szolgáltatások

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

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

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

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

A VET-Vhr 23/b. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a b) pont bc) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a villamosenergia-ellátás kikapcsolásának, szüneteltetésének vagy szünetelésének esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetén az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértesítési szabályok az irányadók [VET-Vhr 35. § (1)].

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

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

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 [VET-Vhr 36. § (1)]. 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 illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

8. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS

8.1 Elszámolási mérőberendezés

A felhasználó által megvásárolt villamos energia mennyiségét a külön jogszabályban meghatározott hatóság által hitelesített, a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó tulajdonában levő fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni, és szükség esetén a csatlakozási pont és a mérési pont közötti méretlen berendezések veszteségével kell korrigálni.

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

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

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

8.2 A villamosenergia-ellátás ár-, és díjtétel rendszere

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

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

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

A villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat az RHD rendelet és a MEKH rendelete állapítja meg. Az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia árszabásait, egységárait az energiaügyekért felelős miniszter rendelete határozza meg (EAR rendelet), kivéve az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyedi árszabását a B Komfort árszabást, melynek áralkalmazási feltételeit és egységárát a MEKH hagyja jóvá.

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

8.3 A villamosenergia-vásárlási szerződés szerint fizetendő termékár

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az EAR rendeletben és az M.1. mellékletben meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján értékesít villamos energiát. A felhasználó által választott vételezési módhoz és árszabáshoz szükséges elszámolási mérőberendezést az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztói engedélyes határozza meg, melyet az üzletszabályzatában rögzít.

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

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

Az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia hatályos árszabásait, áralkalmazási feltételeit és egységárait az EAR és az M.1. melléklet tartalmazza.

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

Az egyetemes szolgáltató által kötelezően nyújtott egyetemes szolgáltatás árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit miniszteri rendelet állapítja meg. [VET 145. § (3)]

Az EAR rendeletben nem megállapított, de az egyetemes szolgáltató által jogszerűen alkalmazott árszabások árát és áralkalmazási feltételeit az egyetemes szolgáltató kérelmére a Hivatal hagyja jóvá [VET 145. § (4)].

A legmagasabb hatósági árnak a szerződés megkötését követően bekövetkező változása esetén a felek eltérő rendelkezése hiányában a megváltozott hatósági ár az érvényes szerződés részévé válik.

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

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

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

8.4 Az egyetemes szolgáltató által különdíj ellenében végzett egyes szolgáltatások

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

8.5 Leolvasások, számlázás rendje és módja

Az elszámolási időszakban a felhasználó által átvett villamos energia mennyiségét a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező elosztó – a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamos energia vételezés kivételével – a fogyasztásmérő berendezés helyszíni vagy távleolvasásából származó adatok alapján állapítja meg. Az elosztó a leolvasást profil alapú elszámolás esetén – a hálózathasználati szerződés eltérő rendelkezése vagy a felhasználó negyedéves leolvasására vonatkozó kérésének hiányában – legalább éves gyakorisággal, nem profil alapú elszámolás esetében a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározott módon és határidőre kell biztosítani azzal, hogy a hálózathasználati szerződés egy évnél hosszabb leolvasási időszakot nem állapíthat meg [VET 40. § (4)-(4a)]. A mérésre, a leolvasásra, a fogyasztott villamosenergia-mennyiség meghatározására vonatkozó részletes rendelkezéseket az elosztói üzletszabályzat tartalmazza.

Az egyes napszakok egy-egy elszámolási időszakra vonatkozó és az egységárak szempontjából eltérő időtartamait a mindenkor hatályos EAR határozza meg.

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

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

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

Előrefizetős elszámolási mód és ahhoz kapcsolódóan előrefizetős mérés ott alkalmazható, ahol annak feltételeit az illetékes elosztó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató együttesen biztosítani tudja.

Méréstechnikai okok miatt nem létesíthető előrefizetős mérés az egyetemes szolgáltatásban:

- idősoros (távmért) csatlakozási pontra

- mérőváltón keresztül mért csatlakozási pontra
- többtarifás elszámolásra (A2, A3, H árszabásra)
- háztartási méretű kiserőmű üzemeltetése a csatlakozási ponton

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató az alábbi árszabások esetén biztosítja előrefizetős mérés szerinti értékesítést:

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

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

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

Előrefizetős mérő alkalmazása esetén az elszámolási időszak nem értelmezhető. A felhasználó a feltöltőkód megvásárlásakor alkalmazandó egységárakon vásárolja meg a felhasználható energiamennyiséget, amelynek ellenértéke magában foglalja a villamos energia árát, a rendszerhasználati díjakat, adókat és minden egyéb fizetendő összeget, amelyet jogszabály az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez előír. A megvásárolt villamosenergia-mennyiség a villamosenergia-vásárlási szerződés időtartama alatt használható fel. A szerződés megszűnéséig fel nem használt villamosenergia-mennyiséggel az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval elszámol a szerződés megszűnésének napján alkalmazandó egységárakkal. A fel nem használt villamosenergia-mennyiséget az elosztó leolvasása alapján veszi figyelembe az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. Ügyfélváltás esetén a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megállapodhat olyan módon is, hogy a szerződés megszűnéskor a mérőben lévő felhasználható villamosenergia-mennyiséget az új felhasználó használhatja fel, azzal a felhasználó és az új felhasználó egymás között számol el. Ilyen megállapodás esetén az elosztó leolvasása alapján nem készül elszámolás a mérőben maradt mennyiségről. Az előrefizetős mérő használatával vételezett villamos energia mennyisége és ára vonatkozásában az egyetemes szolgáltató - a hibás mérés kivételével - utólagos elszámolás-korrekciót nem alkalmazhat [ESzSz 4.10.].

Az előrefizetős mérőhöz feltöltőkódot csak akkor ad ki az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., ha annak ellenértéke kifizetésre került, amely történhet a felhasználó szerződéses folyószámlájára érkezett önkormányzati vagy alapítványi támogatásból. Az előrefizetős mérő feltöltése a felhasználó feladata. A feltöltést a felhasználási hely megjelölésével a felhasználó javára más is teljesítheti. A feltöltés elmaradása vagy a feltöltött összeg elhasználása miatti szolgáltatási szünet nem minősül az engedélyes által történő kikapcsolásnak. Rendszerhasználati díj részeként fizetendő elosztói alapidj felszámítása az elosztó rendelkezése alapján a következők szerint történik. Amennyiben a feltöltőkód megvásárlásakor az adott hónapban vagy azt megelőző hónap(ok)ban nem történt feltöltőkód vásárlása, akkor a feltöltőkód megvásárlás hónapjára és azt megelőző mindazon hónapokra megtörténik az alapidj felszámítása, mely hónapokra korábban az alapidj felszámítása nem történt meg. Fogyasztási egységre (kWh) vonatkozó feltöltőkód kiadása legfeljebb csak az alapidj(ak) felszámítása után fennmaradó felhasználói befizetésre adható ki. A kiadható feltöltőkód legkisebb értéke 2500 Ft.

Előrefizetős mérő feltöltésére szolgáló feltöltőkód megvásárlásáról nyugta, vagy számla kerül kiállításra. A feltöltőkód értékesítése történhet az ügyfélszolgálati irodákon kívüli helyeken is, akikkel az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződést köt az értékesítési tevékenységre. Ezen értékesítési helyek aktuális felsorolása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján elérhető.

Fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamosenergia-vételezésnek csak különös műszaki vagy gazdasági szempontok által indokolt esetben (pl. ideiglenes fogyasztás) és az illetékes elosztó

hozzájárulásával van helye. Ez esetben a szolgáltatásra kerülő villamos energia mennyiségét az üzemeltetendő felhasználó-berendezés névleges teljesítménye és a szerződésben meghatározott fogyasztási időtartam alapján kell megállapítani az elosztónak.

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

Ideiglenes vételezés esetén kötött, határozott idejű szerződés esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a szerződés hatálybalépését előrefizetés mérő felszereléséhez vagy a várható fogyasztás alapján fizetendő villamosenergia-számla előzetes megfizetéséhez kötni.

Nem előrefizetés elszámolási mód esetén a villamos energia árváltozása esetén, amennyiben az árváltozás időpontjára a fogyasztásmérő-berendezés leolvasására vagy adatrögzítésre nem került sor, úgy az egyetemes szolgáltatási árat az egyetemes szolgáltató kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, vagy ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni. A rendszerhasználati díjak árváltozása esetén az elosztói üzletszabályzat rendelkezései szerint kell eljárni.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a számla felhasználó, vagy a fizető számlázási címére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon [ESzSz 4.7.].

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgáz és a villamos energia egyetemes szolgáltatási jogviszony alapján kiállított számlákat és az azokhoz tartozó számlabefizetési megbízásokat (fehér csekket) jogosult a felhasználónak (fizetőnek) egy küldeményben megküldeni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználókkal a profilos elszámolási módú felhasználási helyre vonatkozóan évente számol el. Az elszámolási időszak rövidebb lehet egy évnél, ha a felhasználási helyre vonatkozó szerződés szerinti szolgáltatás kezdete nem az éves leolvasás időpontjával esik egybe, a szerződés felmondásakor, H árszabás alkalmazásakor, vagy ha a felhasználó eseti leolvasást rendelt meg. Az eseti leolvasás az elosztói üzletszabályzat szerint díjköteles tevékenység lehet.

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

Ha az elszámolási időszak időtartama az egy hónapot meghaladja - a felek eltérő megállapodásának hiányában - az egyetemes szolgáltató az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámlát jogosult kibocsátani azzal, hogy egyes részszámlák – mértékadó éves fogyasztás alapján, felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően vagy felhasználói mérőállás-közlés alapján kiállított részszámlák - a Hivatal előzetes jóváhagyásával megállapított ötezer forint összeghatárig összevonhatók. [ESzSz 4.2.] A felhasználó vagy a fizető a részszámla összegének megfelelő részfizetést teljesíteni köteles. Összevont részszámlák alkalmazása esetén az egy hónapnál hosszabb időszakot a számlán jól látható módon tünteti fel az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. A felhasználók meghatározott körére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a fenti összeghatárnál alacsonyabb értékhatárt alkalmazni. Az összevont számla kiállításától az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó kérése esetén eltérhet.

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

Ha a felhasználó fizetési módja postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 199 forint összegig a számla mellett a postai számlabefizetési megbízást jogosult érvénytelen jelzéssel ellátni, annak használatával a felhasználónak nem kell befizetést teljesítenie. Az Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában az érvénytelen postai számlabefizetési megbízással kiállított számla összege – fizetendő összeget növelő tételként – akkor kerül megjelenítésre a számlán, ha a befizetendő teljes összeg a 200 forintot eléri. A fenti szabályoktól eltérően végszámla esetén a postai számlabefizetési megbízás érvénytelenítésére nem kerül sor.

Profilos felhasználási helyek esetén a felhasználó a fogyasztási történet (vagy új felhasználási hely vagy mértékadó éves fogyasztás módosítása esetén a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

között létrejött megállapodás) alapján készülő részszámla helyett igényelheti az általa közölt mérőállás alapján történő számlázást, ha vállalja a mérőállásnak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által, kifejezetten e célra biztosított csatornákon történő havi közlését (diktálását). Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználói mérőállás közlés tényét rögzíti számlázási rendszerében, a felhasználó által közölt mérőállás helyességét nem vizsgálja, azonban nyilvánvalóan helytelen adatot nem köteles elfogadni számlakészítés alapjául. A felhasználó a mérőállást a számlán jelzett, adatközlésre nyitva álló időszak alatt, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kifejezetten e célra biztosított csatornákon közölheti. Amennyiben az adott felhasználási helyre vonatkozóan a havi számlázási időszakban mérőállás érkezik az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez, akkor az rögzítésre kerül, és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részszámlázás szabályai szerint jár el.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. havi elszámolást alkalmaz azon felhasználási helyek esetén, amelyek részt vesznek az országos okos mérési rendszer bevezetését szolgáló, VET 177/A. § szerinti projektben, így a csatlakozási ponton okos mérő került felszerelésre.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználókkal a nem profilos, hanem ún. idősoros elszámolási módú felhasználási helyre vonatkozóan havonta számol el az elosztó által megküldött adatok alapján.

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

A szerződés megszűnése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az átadás-átvételi, vagy a fogyasztásmérő berendezés leszerelésekor leolvasott mérőállás alapján, a kiegyenlített és ki nem egyenlített rész-, illetve a havi áramszámlák figyelembe vételével végszámlát állít ki. Oszlopon történt kikapcsolás esetén a végelszámoláshoz becsült mérőállás alkalmazható, ha a szerződés megszűnésének időpontjáig az elosztó nem tudott a felhasználási helyre bejutni a mérőállás leolvasása érdekében.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. adott alkalommal legfeljebb három, egymást követő időközre vonatkozó részszámlát bocsáthat ki [ESzSz 4.8.].

Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. adott alkalommal több részszámlát bocsát ki, akkor az egyes részszámlák esedékessége között legalább 30 napnak kell lennie [ESzSz 4.9.].

Elektronikus számla

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

- a. elektronikus adatcsererendszerben elektronikus adatként létrehozott és továbbított elektronikus számlát akkor jogosult kibocsátani, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó az elektronikus adatcsererendszer alkalmazásáról és használatáról előzetesen és írásban megállapodnak [2007. évi CXXVII. törvény (3) bek. a)],
- b. az a) ponttól eltérő esetben elektronikus számlát a felhasználó beleegyezése esetén jogosult kibocsátani [2007. évi CXXVII. törvény (3) bek. b)] azzal, hogy a felhasználó kérése esetén az elektronikus számlakibocsátás nem tagadható meg [VET-Vhr 21/B. § (1)].

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

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

Amennyiben a felhasználó elektronikus számlát igényelt, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számla kiállítását követő napon a felhasználó által megadott e-mail címre értesítést küld a számla elkészültéről, mely alapján a felhasználó az eredeti elektronikus számlát megtekintheti/letöltheti. Elektronikus számla esetén a számla kézhezvételi időpontjának az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által küldött értesítő e-mail kiküldési időpontját kell tekinteni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem felelős a felhasználó által megadott e-mail cím helyességéért, vagy a felhasználó által megadott e-mail címet kezelő rendszer hibája miatt meg nem kapott e-mailért, valamint az értesítést tartalmazó e-mail elolvasásának elmaradásából eredő következményekért.

Háztartási méretű kiserőműre vonatkozó speciális szabályok

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energiát a VET-Vhr. 4-5. §-ának rendelkezései szerint veszi át, és számolja el, figyelemmel a 10/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet 9. § (2) bekezdésében foglaltakra. A vételezett, illetve a betáplált villamosenergia-mennyiség elszámolása szaldós elszámolással történik a csatlakozási pont leolvasási gyakoriságának megfelelően, azaz az elszámolás alapja az elszámolási időszak alatt a felhasználó által, a háztartási méretű kiserőmű csatlakozási pontján a hálózathoz vételezett (vásárolt) és a hálózatba táplált (eladott) villamos energia mennyiségének a különbsége.

Ha a *vételezett villamos energia mennyisége nagyobb a betáplálténál*, akkor

- a) villamos energia vonatkozásában az elszámolási időszakban a szaldózással kiszámított fogyasztásmennyiséget a villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti árszabással kell elszámolni,
- b) rendszerhasználati díj vonatkozásában a felhasználónak a szaldózással kiszámított fogyasztásmennyiség után forgalmi alapú rendszerhasználati díjat, valamint forgalom-független alap és teljesítménydíjat, továbbá meddőenergia díjat kell fizetnie.

Ha a *vételezett energia mennyisége kisebb a betáplálténál*, akkor az elszámolási időszakban a felhasználó által fogyasztott mennyiségen felül a közcélú hálózatba betáplált villamosenergia-mennyiség elszámolása történik az alábbiak szerint.

- a) Villamos energia vonatkozásában a felhasználó által számlázandó: az elszámolási időszakban a felhasználó által fogyasztott mennyiségen felül a közcélú hálózatba betáplált villamosenergia-mennyiséget a villamosenergia-vásárlási szerződés alapján értékesített villamos energia átlagos termékárán kell elszámolni. (Ez a rendelkezés alkalmazandó akkor is, ha a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetése 116/2007. (XII.29.) GKM rendelet szerinti kedvezményes felhasználási hely(ek)en kedvezményre jogosult által történik.)

A háztartási méretű kiserőműből a közcélú villamos hálózatba a felhasználáson felül történő betáplálás önálló termékértékesítésnek minősül, ezért a betáplált szaldós többlet villamosenergia-mennyiség után – figyelemmel az vonatkozó pénzügyi jogszabályokra – a felhasználó mint a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője az elszámolás érdekében köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére számlát benyújtani. (Felhasználó részéről részszámla kiállítása az általa termelt és eladott villamos energiáról nem értelmezhető, mivel szaldós elszámolás esetén az elszámolási időszakban betáplált és vételezett mennyiség alapján kerül kiszámításra, hogy keletkezett-e betáplálási többlet.) Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó által kiállított számlát a kézhezvételtől számított 30 napon belül átutalással egyenlíti ki a számlán feltüntetett pénzügyi számlaszámra. Magánszemély az adójogszabályokban lehetővé tett esetben számla nélkül is kérheti a kifizetést, amelyet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szükséges kérelem és nyilatkozatok beérkezése után 30 napon belül teljesít.

- b) Rendszerhasználati díj vonatkozásában a felhasználónak a betáplált hatásos energia után forgalmi alapú rendszerhasználati díjat nem, azonban forgalom-független alap és teljesítménydíjat, valamint meddőenergia díjat kell fizetnie.

A vételezés és a betáplálás egyenlősége esetén egyik fél sem számlázhat fogyasztásmennyiséget, mivel a szaldózás miatt nincs elszámolható villamosenergia-mennyiség. Ez esetben a felhasználónak kizárólag a forgalom független rendszerhasználati díjakat kell megfizetnie.

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

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

Közvilágításra vonatkozó speciális szabályok

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

8.6 Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja [ESzSz 5.1.].

Az egyetemes szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni. [ESzSz 5.2.]

Ha a felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, az egyetemes szolgáltató a felhasználóval a 8.9 pontban foglaltak szerint számol el [ESzSz 5.3].

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

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

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

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

8.7 Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel szemben

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

8.8 Elszámolás hibás mérés esetén

Ha a fogyasztásmérő-berendezés hibásan mér, vagy nem mér (a továbbiakban: hibás mérés), vagy hitelesítési ideje lejárt, a fogyasztásmérő-berendezés adatai számlázás alapjául nem szolgálhatnak [VHSZ 17.1.].

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

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

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

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

A helyesbített adatok meghatározásáig megállapodás alapján ideiglenes elszámolásnak van helye. Az ideiglenes elszámolás alapjául a meghibásodás megállapítását megelőző év azonos elszámolási időszakának felhasználási adatai szolgálnak, amennyiben a rendszerhasználó felhasználási szokásai nem változtak meg. A helyesbített adatok meghatározását követő 15 napon belül az illetékes elosztó, a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötelesek egymással elszámolni [VHSZ 17.6.]. A

helyesbített adatok meghatározását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. elszámolási kötelezettsége esetében az illetékes elosztó erről szóló értesítésének átvételétől kell számítani. A felek az elszámolásban a felhasznált villamos energia mennyiséget és a külön jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjakat elkülönítve, tételesen kötelesek feltüntetni. Amennyiben a hibás mérés időszakában a felhasználási helyen villamos energiát értékesítő személye megváltozott, akkor az elszámolásokat az illetékes elosztó kereskedőnként külön-külön köteles elvégezni. Megbízotti jogviszony esetén az illetékes elosztó a rendszerhasználati díjakkal az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel számol el, melyet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval történő elszámoláskor figyelembe vesz.

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

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

8.9 A megvásárolt villamos energia ellenértékének kiegyenlítése

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

A felhasználó vagy a számla kiegyenlítését vállaló fizető köteles a számlában feltüntetett árat a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig kifizetni.

A számlák kiegyenlítési módjai:

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

Elektronikus számlázás esetén a felhasználó – a számlakibocsátás jellegéből adódóan – a villamosenergia-vásárlási szerződésében átutalás, vagy csoportos beszedési megbízás fizetési módok közül választhat. Amennyiben a felhasználó az elektronikus számlára áttéréskor nem ad meg fizetési módot, akkor szerződéses folyószámlájára átutalás fizetési mód kerül beállításra.

Ha a csoportos beszedéssel teljesítő lakossági fogyasztó (fizető) bankszámlájának terhelése egymást követő három alkalommal sikertelen, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult – a lakossági fogyasztó (fizető) tájékoztatása mellett – a fizetési módot átállítani postai számlabefizetési megbízásra.

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

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

A felhasználó (fizető) évente egy alkalommal, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kezdeményezhet részletfizetést és/vagy fizetési halasztást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kezdeményezést megvizsgálja, és hozzájárulása esetén a részletfizetésre és/vagy a fizetési halasztásra engedélyt ad. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az engedélyben jogosult a felhasználó által javasolt fizetési ütemezéstől eltérni, a fizetési kedvezmény megadását feltételhez kötni, így különösen az esetlegesen fennálló tartozás bizonyos részének egyösszegű, azonnali megfizetését előírni. A kérelem elbírálásánál mérlegelési szempont különösen a számla összege, az elszámolás, számlázás módja, a felhasználó (fizető) jellemző fizetési magatartása, az esetleges tartozás mértéke, ideje, továbbá hogy az esetleges számlázási, leolvasási hiba felhasználónak felróható-e.

Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó (fizető) egyetemes szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési könnyítési megállapodást (részletfizetési megállapodást, fizetési halasztási megállapodást stb.) kötöttek, vagy a felhasználó részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, ezen megállapodás vagy engedély az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. villamosenergia-vásárlási szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozatának felhasználó általi kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

Ha az elosztó által végzett leolvasás alapján készült elszámoló számlában szereplő elszámolás eredményeként a felhasználó szerződéses folyószámláján túlfizetés mutatkozik, vagy a felhasználót számlakifogás esetén visszatérítés illeti meg, a felhasználó eltérő kérésének hiányában, akkor az egyetemes szolgáltató

- a) 3000 forintot meg nem haladó összeg esetében a felhasználót megillető összeget a felhasználó vagy a fizető következő számlájában számolja el,
- b) 3000 forintot meghaladó összeg esetében a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított vagy a fogyasztói értesítést követő 8 napon belül köteles azt a felhasználónak vagy a fizetőnek visszafizetni [ESzSz 4.4., 5.3.].

Amennyiben a szerződésben, számlán a felhasználótól eltérő fizető szerepel, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a visszafizetési kötelezettségét a felek eltérő rendelkezésének hiányában a fizető részére teljesíti.

Ha a visszautalás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek fel nem róható okból sikertelen (pl. az összeg nem volt visszautalható a megadott címre vagy bankszámlára, az ügyfél az összeget nem kereste), akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót megillető összeget a következő időszak(ok) számláiban számolja el.

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

Amennyiben a túlfizetés visszautalása kapcsán sem az utalást kezdeményező bank, sem a Magyar Posta Zrt. nem jelez vissza bármiféle hibát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére az utalás kezdeményezésétől számított 15 napon belül, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a visszautalást sikeresnek vélelmezi. Felhasználó az utalás kezdeményezésétől számított 15 nap elteltével vizsgálatot kezdeményezhet.

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

A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésekor keletkező visszautalandó összeget az egyetemes szolgáltató köteles 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak vagy a fizetőnek.

Amennyiben a felhasználónak az elszámolás után a szerződéses folyószámláján túlfizetése önkormányzati vagy más támogatásból eredően mutatkozik, akkor azt a következő számlák kiegyenlítésére kell felhasználni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a támogatásokat kizárólag a támogatást befizető ilyen tartalmú, egyértelmű rendelkezése esetén fizeti ki a felhasználó részére. A szerződés megszűnése után a fel nem használt támogatást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a támogatás befizetője részére fizeti vissza, vagy a felhasználó rendelkezése alapján, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel új szerződés megkötése esetén a további számlák kiegyenlítésére használhatja fel. Az előzőektől eltérően is kezelhető a támogatás, ha azt jogszabály írja elő, vagy a támogatást nyújtó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ettől eltérően állapodott meg.

A Ptk. 6:42. § alapján a pénztartozás abban az időpontban válik teljesítetté, amikor a pénzt a jogosult fizetési számláján a jogosult számlavezető bankja jóváírta vagy azt jóvá kellett volna írnia. Ugyanakkor a befizetés adatairól az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

Amennyiben a felhasználó átutaláskor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. pénzügyi számlaszámára teljesíti a befizetést, de az átutalás közleményében nem ad meg a beazonosításhoz szükséges egyértelmű, hiánytalan szerződéses folyószámla számot vagy számla sorszámot, vagy a rendelkezésre álló adatok alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a beazonosítást nem tudja elvégezni, akkor az átutalás

nem tekinthető teljesítettnek, mert nem állapítható meg az átutalás célja. A beazonosíthatatlanul beérkező befizetéseket az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az átutaló részére visszautalja. Ugyanezen szabályok vonatkoznak a posta átutalási megbízáson (ún. rózsaszín csekken) beérkező befizetésekre is.

8.10 Késedelmes fizetés következménye, a felhasználói tartozás esetére vonatkozó eljárás

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

Ütemezett fizetés esetén a részfizetésekre is a fentiek irányadók.

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

A felhasználót alaptalan számlakifogás esetén – a teljesítési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési valamint a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerint nem lakossági felhasználó esetén behajtási költségátalányt kötelezettség terheli.

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felek eltérő megállapodása hiányában a Ptk-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatot valamint a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerint nem lakossági felhasználó esetén behajtási költségátalányt számít fel.

A felhasználó által beazonosíthatatlanul küldött befizetés esetén létrejövő fizetési késedelem következményeire az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t nem terheli felelősség.

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

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

8.11 Fizetési hátralékok behajtása

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

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

Amennyiben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó vele szemben fennálló lejárt esedékességű tartozását harmadik fél részére engedményezi, úgy erről az érintett felhasználót írásban tájékoztatni köteles. A felhasználó mindaddig az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek köteles teljesíteni, amíg nem kap olyan teljesítési utasítást, amely az engedményes személyét, valamint az engedményes telephelyét, ennek hiányában székhelyét, természetes személy esetén lakóhelyét, ennek hiányában szokásos tartózkodási helyét vagy számlaszámát meghatározza. Ezt követően a felhasználó a teljesítési utasításnak megfelelően teljesíthet [Ptk. 6:198. § (1)].

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

A szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményeket a 7.2 fejezet tartalmazza.

9. PANASZÜGYEK KEZELÉSE

9.1 Panaszügyek és felhasználói beadványok kezelése

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

Felhasználói beadványnak (megkeresésnek) minősül a felhasználónak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hivatalos kapcsolattartási postai címére vagy honlapján kialakított helyen elküldött, az ügyfélszolgálati irodán írásban benyújtott, valamint az ügyfélszolgálati irodán vagy telefonos ügyfélszolgálaton szóban megtett és írásban rögzített kérelme, megkeresése, amely a felhasználó fennálló, villamosenergia-szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével függ össze vagy a Felhasználót érintő egyéni igény elintézésére irányul.

Panasznak minősül az olyan felhasználói beadvány, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul (reklamáció), vagy amikor a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

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

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mellőzheti [VET-Vhr 28. § (6)].

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

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ügyfél kérésére, az ügyfél erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

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

Nem minősül dokumentálandó beadványnak az a felhasználói megkeresés, amelyet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználónak az ügyfélszolgálati irodán személyesen vagy a telefonbeszélgetés során megválaszolt illetve elintézett, és a felhasználó a kapott választ, ügyintézését elfogadta. Ilyen esetben a megkeresés felvételéről sem történik igazolás kiadása. Az ügyfélszolgálat nem köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak megküldeni, ha a felhasználó panaszát szóban (ügyfélszolgálati irodában, telefonon) jelenti be és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. [Fgytv. 17/B. § (5)]

A beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek kötelesek egymás között tisztázni, melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, indoklással írásban tájékoztatni kell [VET-Vhr 28. § (3)].

Ha a beadvány a villamosenergia-értékesítéssel és a hálózati szolgáltatással egyaránt összefügg és ennek következtében több engedélyest érint, az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány

beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni [VET-Vhr 28. § (4)].

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

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

A Hivatal határozatában (M.3 melléklet) definiált, panasznak nem minősülő dokumentált megkeresések esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a megkeresésre adott válasz formátuma a felhasználó megkeresésének formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának (pl. levélben történő megkeresés e-mailben vagy telefonon történő megválaszolása), kivéve ha a felhasználó kéri a megkeresési formának megfelelő válaszadást.

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

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

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

9.2 Panaszbejelentés kivizsgálása

A felhasználó panaszával az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatához fordulhat.

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

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

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

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

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

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a kormányhivatalok mint fogyasztóvédelmi hatóság és a Békéltető Testületek elérhetősége megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.

9.3 Ügyintézési határidő

A beadványok, bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a határidő 15 nap, mely határidő meghosszabbodhat az egyetemes szolgáltató és elosztó engedélyes közötti egyeztetés esetén a 9.1 fejezetben leírt időtartamokkal.

10. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK, VITARENDEZÉS

10.1 Irányadó jogszabályok

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

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

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

Ha jelen Üzletszabályzat hatályba lépése után olyan jogszabályváltozás következik be, vagy olyan végrehajtandó hatósági határozat kerül kiadásra, amely az Üzletszabályzatban szabályozott kérdést érint, így különösen a felek jogát vagy kötelezettségét érinti, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – az Üzletszabályzat vonatkozó rendelkezéseitől függetlenül – a jogszabályváltozás, hatósági határozat esetén irányadó rendelkezések szerint jár el. A jogszabályváltozás, hatósági döntés átvezetése a VET-Vhr.-ben előírt féléves felülvizsgálat keretében kerül sor.

10.2 Vitarendezés

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

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

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

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

Budapest, elektronikus bélyegző szerint

Hiezl Gábor
vezérigazgató
MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

dr. Márkusfalvi-Tóth Ádám
jogi és szabályozási igazgató
MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Mellékletek: 4 db

Függelékek: 2 db

A mellékletek és a függelékek az üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezik.

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal napján kelt, számú határozatával jóváhagyta.