



**Délmagyarországi Áramszolgáltató Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**

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

Hatályos: 2008. július 1-jétől

TARTALOMJEGYZÉK

Bekezdés	Oldal
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	1
1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	1
1.2 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA	1
1.2.1 Személyi és területi hatály.....	1
1.2.2 Időbeli hatály.....	1
1.3 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBA LÉPÉSE ÉS FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA	1
1.3.1 Az üzletszabályzat közzététele	1
1.3.2 Az általános szerződési feltételek hatályba lépése	1
1.4 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEINEK EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA	1
2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI	3
2.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK RÖVIDÍTÉSEI	3
2.2 EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS FOGALMI MEGHATÁROZÁSA	3
2.3 EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA	3
2.4 ELOSZTÁS FOGALMI MEGHATÁROZÁSA.....	3
2.5 ELOSZTÓ HÁLÓZAT FOGALMI MEGHATÁROZÁSA.....	3
2.6 ELOSZTÓ, ELOSZTÓI ENGEDÉLYES, HÁLÓZATI ENGEDÉLYES FOGALMI MEGHATÁROZÁSA	3
2.7 LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA.....	4
2.8 FELHASZNÁLÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA	4
2.9 FIZETŐ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA.....	4
2.10 EGYETEMLEGES FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA	4
2.11 RENDSZERHASZNÁLÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA	4
2.12 VILLAMOSENERGIA-KERESKEDELEM FOGALMI MEGHATÁROZÁSA.....	4
2.13 VÉDENDŐ FOGYASZTÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA	4
2.14 KIKAPCSOLÁS ÉS SZÜNETELTETÉS FOGALMI MEGHATÁROZÁSAI	5
2.14.1 Kikapcsolás	5

2.14.2	Szüneteltetés	5
2.15	TELJESÍTÉS FOGALMI MEGHATÁROZÁSA	5
3.	A DÉMÁSZ Zrt.	6
3.1	A DÉMÁSZ ZRT., MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ FELADATA	6
3.2	A DÉMÁSZ ZRT. MŰKÖDÉSI TERÜLETE.....	6
3.3	FOGYASZTÓVÉDELEM.....	6
3.4	ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG	7
4.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	8
4.1	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATA	8
4.2	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI EGYSÉGEK.....	8
4.2.1	Telefonos Ügyfélkapcsolati központ	8
4.2.2	Személyes ügyfélszolgálatok	8
4.2.3	Hibabejelentés	8
4.3	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE, HATÁSKÖREI.....	8
4.3.1	A DÉMÁSZ Zrt. állandó ügyfélszolgálati irodái által ellátott feladatok.....	9
4.3.2	A DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati fiókirodái által ellátott feladatok.....	9
4.4	AZ ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK ÉS IGAZOLÁSOK	9
5.	Felhasználói IGÉNYBEJELENTÉS és Egyetemes Szolgáltatói TÁJÉKOZTATÁS.....	11
5.1	ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEIRŐL	11
5.2	IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL.....	11
5.2.1	Az igénybejelentés tartalma felhasználási helyenként, illetve csatlakozási pontonként:	11
5.3	TÁJÉKOZTATÁS A DÉMÁSZ ZRT. RÉSZÉRŐL.....	12
5.3.1	A tájékoztatásban szereplő adatok	13
6.	A villamosenergia-vásárlási szerződés előkészítése, létrejötte és hatálya	15
6.1	AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULT FELHASZNÁLÓK MEGHATÁROZÁSA	15
6.2	AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULTSÁG MEGHATÁROZÁSA A KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSBÓL ÁTTÉRÉS SORÁN.....	15
6.3	A SZERZŐDÉS ELŐKÉSZÍTÉSE	16
6.3.1	Szerződéskötésre vonatkozó egyes feltételek	16
6.3.2	Véleményeltérés kezelése.....	17

6.3.3	A szerződés létrejötte.....	17
6.4	AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS KERETÉBEN MEGKÖTENDŐ VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI.....	18
6.4.1	Nem lakossági felhasználók esetében a szerződésszegés esetére vonatkozó biztosíték kikötésének esetei	19
6.5	A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI	19
6.5.1	Fizetési megállapodás.....	19
6.5.2	Kapcsolási lap, felülvizsgálati lap, illetve a beavatkozási lap.....	20
6.5.3	Megbízási vagy bizományosi szerződés	20
6.6	A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA	20
6.6.1	Határozatlan időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés	20
6.6.2	Határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés	20
6.6.3	Szerződésmódosítás a felhasználó részéről	21
6.7	A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŰNÉSE	21
6.7.1	Szerződésfelmondás a felhasználó részéről.....	21
6.7.2	Szerződésfelmondás az egyetemes szolgáltató részéről	21
6.7.3	A felhasználó felhasználási helyében, valamint a részére villamos energiát értékesítő engedélyes személyében beállt változás.....	21
6.7.4	A szerződés megszüntetése	24
6.7.5	Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén.....	24
6.8	A HÁLÓZATHASZNÁLATTAL ÖSSZEFÜGGŐ SZERZŐDÉSEK KEZELÉSÉNEK EGYES ESETEI	25
6.8.1	Bizományosi jogviszony: (Ptk. 507. §.).....	25
6.8.2	Megbízási jogviszony (Ptk. 474.§)	26
6.9	ÁTMENETI RENDELKEZÉS A KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSI SZABÁLYOK SZERINT LÉTREJÖTT SZERZŐDÉSEKRE	26
6.10	A KÉZBESÍTÉS SZABÁLYAI	27
7.	A villamosenergia-vásárlási SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI.....	28
7.1	SZERZŐDÉSSZEGÉS A DÉMÁSZ ZRT., MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ENGEDÉLYES RÉSZÉRŐL ..	28
7.2	A DÉMÁSZ ZRT., MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ENGEDÉLYES SZERZŐDÉSSZEGÉSE ESETÉN FIZETENDŐ KÖTBÉR:.....	29
7.3	SZERZŐDÉSSZEGÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL	29
7.4	KÁRTÉRÍTÉS	30
7.5	A DÉMÁSZ ZRT. ÉS A FELHASZNÁLÓ KÖTBÉR-FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG ALÓLI MENTESÜLÉSE	30

7.6	A KÖTBÉR KÖVETELÉS KISZÁMÍTÁSA, ÉRVÉNYESÍTÉSE	31
7.7	A SZERZŐDÉSSZEGÉS ESETÉRE SZÓLÓ BIZTOSÍTÉKOK NYÚJTÁSA	31
7.8	A KIKAPCSOLÁS ÉS VISSZAKAPCSOLÁS ELJÁRÁS RENDJE	31
8.	A VILLAMOSENERGIA-Vásárlási szerződés teljesítése.....	35
8.1	EGYÜTTMŰKÖDÉS A VILLAMOS-ENERGIA RENDSZER ENGEDÉLYESEIVEL, ILLETVE A VILLAMOS-ENERGIA PIAC RÉSZTVEVŐIVEL	35
8.1.1	Az együttműködés általános feltételei	35
8.1.2	Az egyetemes szolgáltató és az elosztó engedélyes együttműködése.....	35
8.1.3	Háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energia átvételének feltételei.....	35
8.2	A VILLAMOS ENERGIA ÉRTÉKESÍTÉSE ÉS MEGVÁSÁRLÁSA.....	35
8.3	SZOLGÁLTATÁS	36
8.4	VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ KEDVEZMÉNYEK.....	36
8.5	VILLAMOS ENERGIA TOVÁBBADÁSA.....	37
8.6	AZ ELOSZTÓI SZÁLLÍTÁS MEGTAGADÁSA, KORLÁTOZÁSA, SZÜNETELTETÉSE	38
9.	Mérés, Elszámolás	39
9.1	ELSZÁMOLÁSI MÉRŐBERENDEZÉS	39
9.2	A VILLAMOSENERGIA-ELLÁTÁS ÁR-, ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE	39
9.3	A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS SZERINT FIZETENDŐ DÍJAK.....	39
9.4	AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÉGZETT EGYES SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI	40
9.5	LEOLVASÁSOK, SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA	40
9.6	AZ ÁTVETT VILLAMOS ENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE	42
	A számlák kiegyenlítése módjai:.....	43
9.7	KÉSEDELMES FIZETÉS.....	43
9.8	FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA	44
9.9	A SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ FOGYASZTÓT MEGILLETŐ KEDVEZMÉNYEK	44
10.	A villamosenergia-vásárlási szerződés teljesítésének MINŐSÉGI PARAMÉTEREI.....	47
10.1	A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSSEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSE....	47
10.2	MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK AZ EGYES FELHASZNÁLÓKNÁL (GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK)	47

10.3	FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS RENDSZERE	48
11.	PANASZÜGYEK KEZELÉSE	49
11.1	PANASZÜGYEK ÉS FELHASZNÁLÓI BEADVÁNYOK KEZELÉSE.....	49
11.2	PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSA	50
11.3	ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐ	50
11.4	KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN.....	50
11.5	KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSEL SZEMBEN	51
11.6	ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN	51
12.	ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	53
12.1	A JELEN ÜZLETSZABÁLYZAT, ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBALÉPÉSE	53
12.2	NYILATKOZATOK	53
12.3	JOGSZABÁLYI RENDELKEZÉS MEGVÁLTOZÁSA, SEMMISSÉG	53

MELLÉKLETEK:

- M.1. számú:** Az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia ára és áralkalmazási feltételek
- M.2. számú:** Ügyfélszolgálatok elérhetőségei
- M.3. számú:** Adatvédelem és adatbiztonság
- M.4. számú:** Általános szerződési feltételek, és a Villamosenergia-vásárlási Szerződés tartalma
- M.5. számú:** Az egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó egyes tevékenységek díjai
- M.6. számú:** Garantált Szolgáltatások eljárási szabályzata
- M.7. számú:** Az egyetemes szolgáltatásra jogosultság meghatározása a közüzemi szolgáltatásból áttérés során
- M.8. számú:** A megbízási és a bizományosi szerződés tartalma
- M.9. számú:** Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentők tartalma
- M.10. számú:** Fogyasztási hely ellenőrzésére szóló tájékoztató levél tartalma

1. **AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA**

A DÉMÁSZ Zrt. a Magyar Energia Hivatal (továbbiakban: MEH) által kiadott 71/2008. számú működési engedély alapján végzi egyetemes villamos energia szolgáltatói tevékenységét. A DÉMÁSZ Zrt. a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény, valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, az ellátási szabályzatok és a működési engedély előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát. A DÉMÁSZ Zrt. egyetemes szolgáltatási területén elosztói engedéllyel a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. rendelkezik és az általa nyújtott szolgáltatások szabályozását a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza.

1.1 **Az Üzletszabályzat tárgya**

Az Üzletszabályzat tartalmazza a DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató által az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére végzett villamosenergia-értékesítés, és ahhoz kapcsolódóan nyújtott szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit.

1.2 **Az Üzletszabályzat hatálya**

1.2.1 Személyi és területi hatály

Az üzletszabályzat hatálya kiterjed a DÉMÁSZ Zrt. egyetemes szolgáltatóra és a működési engedélyében meghatározott területen a DÉMÁSZ Zrt.-től, mint egyetemes szolgáltatótól villamosenergia-vásárlási szerződés alapján villamos energiát vásárló felhasználókra, valamint a szolgáltatást igénybe venni kívánókra.

1.2.2 Időbeli hatály

Az üzletszabályzat a MEH jóváhagyó határozatában szereplő feltételek szerint 2008. június 1-jén lép hatályba. Az üzletszabályzat a hatálybalépése előtt a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény szerinti létrejött közüzemi szolgáltatási jogviszonyokra a hatálybalépést követően alkalmazandó a vonatkozó jogszabályokban és jelen üzletszabályzatban leírt átmeneti rendelkezések szerint. Az ügyek intézése során az érintett időszakban hatályos üzletszabályzat rendelkezései az irányadók.

1.3 **Az Üzletszabályzat közzététele, az általános szerződési feltételek hatályba lépése és fogyasztók tájékoztatása**

1.3.1 Az üzletszabályzat közzététele

A DÉMÁSZ Zrt. az üzletszabályzatot – mindenkor érvényes egységes szerkezetbe foglalt szöveggel - az ügyfélszolgálatán, és honlapján hozzáférhetővé teszi.

1.3.2 Az általános szerződési feltételek hatályba lépése

Jelen Üzletszabályzatban meghatározott, a villamosenergia-vásárlási szerződésre irányadó, annak részét képező általános szerződési feltételek 2008. június 1-jétől hatályosak.

1.4 **A villamosenergia-vásárlás szerződési feltételeinek egyoldalú módosítása**

A DÉMÁSZ Zrt. a VET alapján az egyetemes szolgáltatási szerződések alábbi esetekben jogosult a MEH 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 141. § (7) és 143. § (4)-(5).-ben valamint a külön jogszabályban foglaltakat. E kivételek a hatóság ár változását, és az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-díj változását teszik lehetővé.

b) jogszabályváltozás vagy a MEH döntése indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, időtartamára vagy minőségi célértékeire, a felmondási jogra, továbbá a villamos energia értékesítésére vonatkozó szerződés esetén a szolgáltatás ellenértékére vonatkozó módosítás.

Ha az 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. Ebben az esetben a felhasználó jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 30 napon belül a szerződés felmondására.

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.

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 díja csökken.

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

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

2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI

2.1 Az Üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok rövidítései

- VET: jelenti a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényt
- VET-Vhr: jelenti a a villamos energiáról szóló 2007. LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 273/2007. (X. 19) Korm. rendeletet
- ESzSz: jelenti a VET-Vhr 1. számú mellékleteként kiadott Egyetemes szolgáltatási szabályzatot
- VHSZ: jelenti: a VET- Vhr 2. számú mellékleteként kiadott Villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzatot
- EÁR: jelenti a villamosenergia-piaci egyetemes szolgáltatás árképzéséről, valamint az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtandó termékcsomagokról szóló 115/2007. (XII. 29.) GKM rendeletet
- RHD: jelenti a villamos energia rendszerhasználati díjakról szóló 119/2007. (XII. 29.) GKM rendeletet
- EDR: jelenti az engedélyesek által egyes tevékenységekért a felhasználónak felszámítható díjakról szóló GKM rendeletet
- CSD: jelenti a közcélú villamos hálózatra csatlakozás pénzügyi és műszaki feltételeiről szóló 117/2007. (XII. 29.) GKM rendeletet

2.2 Egyetemes szolgáltatás fogalmi meghatározása

A villamosenergia-kereskedelem körébe tartozó sajátos villamosenergia-étékesítési mód, amely az ország területén bárhol, meghatározott minőségben a jogosult felhasználó számára méltányos, összehasonlítható, átlátható ár ellenében igénybe vehető; (VET 3. § 7. pont)

2.3 Egyetemes szolgáltató fogalmi meghatározása

Aki a VET 178 § (1) bekezdés c) pontja és (7) bekezdésének felhatalmazása alapján benyújtott kérelmére a Hivataltól egyetemes szolgáltatói működési engedélyt kapott; (ESzSZ 2. § a.) pontja)

Jelen üzletszabályzat szempontjából egyetemes szolgáltatót a DÉMÁSZ Zrt.-t kell érteni, ha a szöveggörnyezetből más nem következik.

2.4 Elosztás fogalmi meghatározása

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

2.5 Elosztó hálózat fogalmi meghatározása

A villamos energia elosztására és a felhasználói csatlakozási pontra való eljuttatás céljára szolgáló vezetékrendszer – beleértve a tartószerkezeteket is –, a hozzá tartozó átalakító és kapcsoló-berendezésekkel együtt; (VET 3. § 9. pont)

2.6 Elosztó, elosztói engedélyes, hálózati engedélyes fogalmi meghatározása

Jelen üzletszabályzat szempontjából az az engedélyes, aki az adott területen elosztó hálózat működtetésére engedéllyel rendelkezik. (VET 3. § 22. pont alapján)

Jelen üzletszabályzat alkalmazása szempontjából elosztón, elosztói engedélyesen, hálózati engedélyesen a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-t kell érteni, ha a szövegkörnyezetből más nem következik.

2.7 **Lakossági fogyasztó fogalmi meghatározása**

Az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező, lakás céljára használt lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol villamos energiát a villamos energia vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet; (VET 3. § 42. pont)

2.8 **Felhasználó fogalmi meghatározása**

Villamos energiát saját felhasználás céljára közcélú hálózaton vagy a VET szerint engedélyköteles magánvezetéken keresztül vételező személy; (VET 3. § 42. pont)

Felhasználó lehet természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság is.

Az ESzSz szempontjából a felhasználó fogalma a következő:

a VET szerint egyetemes szolgáltatásra jogosult, azt igénybe vevő, illetve azt igénybe venni kívánó felhasználót jelenti. (ESzSZ 2. § b.)pontja)

2.9 **Fizető fogalmi meghatározása**

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

2.10 **Egyetemleges felelősség meghatározása**

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

2.11 **Rendszerhasználó fogalmi meghatározása**

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

2.12 **Villamosenergia-kereskedelem fogalmi meghatározása**

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

2.13 **Védendő fogyasztó fogalmi meghatározása**

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

2.14 **Kikapcsolás és szüneteltetés fogalmi meghatározásai**

2.14.1 Kikapcsolás

Jelenti a felhasználó felhasználási helyének leválasztását az elosztóhálózatról.

2.14.2 Szüneteltetés

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

2.15 **Teljesítés fogalmi meghatározása**

A villamosenergia-eladási (értékesítési) szerződés alapján az egyetemes szolgáltató kötelezettségeinek a teljesítési helye az átviteli hálózat. A villamos energia kereskedelmi szerződéseket a DÉMÁSZ Zrt. vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. szerződése alapján a felhasználó igényének megfelelő mennyiségű villamos energia az átviteli hálózatba a felhasználó fogyasztásával egyidejűleg betáplálásra került.

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

3. A DÉMÁSZ Zrt.

A társaság cégneve: Délmagyarországi Áramszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített cégnév: DÉMÁSZ Zrt.

Székhely: Szeged, Klauzál tér 9.

Cégbejegyzés helye: Csongrád Megyei Bíróság, mind Cégbíróság

Cégbejegyzés időpontja: 1992.05.24.

Cégjegyzék száma: 06-10-000056

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

3.1 A DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató feladata

A DÉMÁSZ Zrt. feladata a működési engedélyében meghatározott területén lévő egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére villamos energia biztosítása a szerződésben meghatározottak, illetőleg a tőle elvárható módon.

A DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató által kötött villamosenergia-értékesítési szerződés alapján az egyetemes szolgáltatás keretébe tartozik:

- a) a jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján szolgáltatott villamos energia,
- b) a VET-ben és a kapcsolódó jogszabályban meghatározott szolgáltatási színvonalú ügyfélkapcsolati szolgáltatás,
- c) a védendő fogyasztóknak a VET és külön jogszabály alapján nyújtott szolgáltatások.

3.2 A DÉMÁSZ Zrt. működési területe

A DÉMÁSZ Zrt. egyetemes szolgáltatói működési területe a működési engedélyében meghatározott terület.

3.3 Fogyasztóvédelem

DÉMÁSZ Zrt. olyan szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megértésén, megelégedésén alapul. Ezért a DÉMÁSZ Zrt. olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a fogyasztó minden szükséges tájékoztatást megkaphat, észrevételeket, panaszokat tehet és észrevételeire, panaszaira a garantált szolgáltatásokban meghatározott időn belül, de legfeljebb 30 napon belül választ kap. A DÉMÁSZ Zrt. minden szükséges tájékoztatást megad ügyfeleinek, annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségét.

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

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

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

A felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezetének minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg azok a szövetségek, melyet a fogyasztók az egyesülési jogról szóló 1989 évi. II. törvény alapján kifejezetten a fogyasztók érdekképviselője céljából hoztak létre, annak megfelelően működtetnek, és az Energetikai Érdekegyeztető Tanácsnál regisztrálták magukat.

A villamos energiának felhasználók részére történő értékesítése során a felhasználókat az előző naptári évben értékesített villamos energia előállításához felhasznált energiaforrások részarányáról és környezeti hatásairól tájékoztatni kell. A tájékoztatás módjára és tartalmára vonatkozó részletes szabályokat a miniszter rendeletben határozza meg.

3.4 **Adatvédelem, adatbiztonság**

A DÉMÁSZ Zrt. a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény és a VET rendelkezéseinek megfelelően kezeli a fogyasztók adatait. Az adatvédelem és adatbiztonság részletes szabályait az M.3. számú melléklet tartalmazza.

4. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

4.1 Az ügyfélszolgálat feladata

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására a DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyes, telefonos, és írásos formában történhet.

4.2 Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati irodák állnak rendelkezésre. A DÉMÁSZ Zrt. saját szervezetén belül, vagy megbízottja által központi telefonos ügyfélszolgálatot tart a telefonos ügyintézésre, és az írásbeli kapcsolattartás is (levél, telefax, e-mail fogadása) központilag történik. Az egyes ügyfélszolgálatok felsorolását az M.2. számú melléklet tartalmazza. A DÉMÁSZ Zrt. a számlákon feltünteti a telefonos ügyfélszolgálat, a hibabejelentés, a mérőállás-kiadás telefonszámait, postai címét, továbbá interneten, és egyes tájékoztató kiadványokban megjeleníti ügyfélszolgálati elérhetőségét. Az ügyfélszolgálati egységekben a felhasználó igénye szerint lehetőség van arra, hogy az elosztói tevékenységet is érintő esetekben az ügyintézés folyamatosan, azonos ügyintézőnél történjen. Amennyiben a felhasználó ezt kifejezetten nem igényli, akkor a Vhr előírásai szerinti engedélyesenkénti önálló ügyintézés kerül megvalósításra.

4.2.1 Telefonos Ügyfélkapcsolati központ

A Telefonos Ügyfélkapcsolati Központ hatáskörébe tartozik a telefonos ügyintézés, továbbá írásos fogyasztói megkeresések intézése. Telefonos ügyfélszolgálati elérését a DÉMÁSZ Zrt. teljes működési területén helyi tarifával hívható számon biztosítja, továbbá felhasználói mérőállás bejelentésére a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-vel együttműködve vezetékes hívószámról díjmentesen hívható szám áll rendelkezésre.

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

4.2.2 Személyes ügyfélszolgálatok

A DÉMÁSZ Zrt. személyes ügyfélszolgálatot működtet ügyfelei részére. A lakossági és kisvállalkozói ügyfélkör részére az ügyfélszolgálati irodák állnak rendelkezésre.

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

4.2.3 Hibabejelentés

A közcélú elosztóhálózatot, csatlakozó-, és fogyasztásmérő-berendezést érintő hibát a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. által fenntartott telefonos hibabejelentés fogadó hívószámon, valamint az állandó ügyfélszolgálati irodákban a nyitvatartási időben személyesen lehet bejelenteni.

4.3 Az ügyfélszolgálat működési rendje, hatáskörei

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

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási időtartamait a DÉMÁSZ Zrt. saját hatáskörében határozza meg a VET-ben és a Vhr-ben előírt feltételeket figyelembe véve. A nyitva tartás módosítása az M.2.

mellékletben átvezetésre kerül, és a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználókat és a Hivatalt a módosításról értesíti. A felhasználók értesítési módja esetileg kerül meghatározásra.

4.3.1 A DÉMÁSZ Zrt. állandó ügyfélszolgálati irodái által ellátott feladatok

- általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről
- felhasználói igények kielégítésével kapcsolatos feladatok, (új-, és többletigények kezelése)
- szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, szerződéskötés, -módosítás, -felmondás)
- villamos energiához kapcsolódó termékek, szolgáltatások értékesítése
- ár és áralkalmazási tájékoztatás
- számlakiegyenlítéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, hátralékkezelés, bankkártyás fizetés, készpénz átutalási megbízás kiadása)
- szóbeli bejelentések, észrevételek, panaszok fogadása
- írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt átvétele
- energiatakarékossággal kapcsolatos tájékoztatás
- fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tájékoztatás
- elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása (telefonon, vagy interneten keresztül előzetes időpont egyeztetéssel)

4.3.2 A DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati fiókirodái által ellátott feladatok

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

4.4 Az ügyintézéshez szükséges adatok és igazolások

Természetes személy esetén

Felhasználó neve, leánykori neve, állandó lakcíme, tartózkodási helye, születési helye, -ideje, anyja neve, személyi igazolvány vagy útlevél illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentum (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, jogosítvány stb.), annak száma, továbbá a lakcímet igazoló hatósági igazolvány és annak száma. Meghatalmazott esetén írásba foglalt meghatalmazás szükséges, mely tartalmazza mind a Felhasználóra, mind a meghatalmazottra vonatkozó fenti adatokat, továbbá mindkét esetben a meghatalmazott személyi igazolványa vagy útlevele illetve a személyazonosságot és lakcímet igazoló egyéb dokumentum (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, jogosítvány stb.) és annak száma, illetve ügyvéd esetében az ügyvédi igazolvány és annak száma is.

Nem természetes személy esetén

Felhasználó neve, székhelye, levelezési címe, cégbejegyzési - ha nincs, más nyilvántartási - száma, adószáma, a képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) neve és a képviselő vagy meghatalmazott személyazonosságát, lakcímét igazoló dokumentumok és azok sorszáma.

A szerződéskötéskor be kell mutatni képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) személyi igazolványát vagy útlevelét illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentumát (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, jogosítvány stb.), 30 napnál nem régebbi eredeti cégkivonatot (ha nincs, más a nyilvántartásba vételt igazoló dokumentumot), 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.

Szerződés módosítás vagy a szerződéssel kapcsolatos ügyintézés során be kell mutatni képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) 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, valamint a képviseleti jogosultságot igazoló 30 napnál nem régebbi cégkivonatot.

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.

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

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

5. FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS ÉS EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÁS

5.1 Általános tájékoztatás az egyetemes szolgáltatás igénybevételi feltételeiről

Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó részére a DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati egységein keresztül tájékoztatást ad 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.

5.2 Igénybejelentés a felhasználó részéről

Az egyetemes villamosenergia-szolgáltatásra vonatkozó új igényt, illetőleg a fogyasztási helyen rendelkezésre álló teljesítményen felül többletteljesítmény, illetve többletszolgáltatás iránti igényt, és az igénylő adatait a DÉMÁSZ Zrt.-hez írásban kell bejelenteni. Az igénybejelentő formanyomtatványt a DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján elektronikus formában hozzáférhetővé teszi. A felhasználó új-, vagy a rendelkezésre álló teljesítményen felüli többletteljesítmény igényét közvetlenül is bejelentheti az elosztói engedélyes DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-nek. Ilyen esetben az igénybejelentésre a tájékoztatást közvetlenül a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. adja meg a felhasználó részére a VHSZ előírásai és az elosztói üzletszabályzat alapján. Közvetlenül az elosztó engedéllyessel történt ügyintézés esetén a rendelkezésre álló teljesítmény változásáról a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. értesíti a DÉMÁSZ Zrt-t. A villamosenergia-vásárlási szerződés szükségessé váló módosítását a megfelelő rendelkezésre álló teljesítmény esetén jelen üzletszabályzat 6.6 pontja szerint kell elvégezni a felhasználó igénybejelentése alapján.

5.2.1 Az igénybejelentés tartalma felhasználási helyenként, illetve csatlakozási pontonként:

- az igénylő, vagy a közös képviselő adatai lakossági fogyasztó esetén (név, születési idő és hely, anyja neve, személyi igazolvány száma, értesítési cím, fogyasztási hely használatának jogcíme),
- az igénylő adatai nem lakossági fogyasztó esetén (név, cím, használati jogcím, cégképviseletre jogosult személy, cégjegyzékszám, adószám, statisztikai azonosító szám vagy vállalkozói igazolvány száma)
- a felhasználási hely adatai (cím, rendeltetés),
- az igénybejelentés célja (új-, vagy igénymódosítás),
- nyilatkozat arról, hogy a hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződés vonatkozásában felhasználó megbízza-e az egyetemes szolgáltatót, hogy bizományosként kezelje azokat.
- a felhasználási helyre fogyasztási célra igényelt teljesítmény, áramerősség,
- a bekapcsolás igényelt időpontja,
- igényelt árszabás,
- várható éves és havi fogyasztás,
- fogyasztási profil megadás

- fizetési mód,
- pénzüintézet megnevezése, pénzüintézeti jelzőszám (pénzüintézeti fizetés esetén),
- a villamos energia vételezés pontos helye, helyrajzi száma, helyszínrajza
- új felhasználási hely esetén - 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,
- üzembiztonsági igények, és a jelenlegi ellátási mód, továbbadással vételezők, vagy alfogasztók felsorolása
- a felhasználó által üzemeltetendő készülékek hálózatszennyező hatásai, ennek kiszűrési módja,
- különleges műszaki paraméterek,
- saját villamos energia termelő berendezés adatai,
- a felhasználási helyen belül továbbadással vételezők felsorolása
- egyéb információk az igényhez

5.3 Tájékoztatás a DÉMÁSZ Zrt. részéről

A felhasználói igénybejelentés intézése során a DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató és a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint a felhasználási helyre érvényes működési engedéllyel rendelkező elosztó hálózati engedélyes köteles együttműködni.

Az igénybejelentés kézhezvétele után az egyetemes szolgáltató a saját, illetve a hálózati engedélyes üzletszabályzata alapján a felhasználót 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. Az ajánlattételre a határidő a hiánypótlás kézhezvételétől számítandó. Az igénybejelentésben megadott egyes adatokat az igénybejelentés fogadásakor, vagy az ajánlat elkészítése előtt dokumentumokkal igazoltathatja a DÉMÁSZ Zrt., vagy a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.

Az új vagy többletigény jelentkezése esetén a DÉMÁSZ Zrt. megbízásából a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., műszaki és gazdasági vizsgálat alapján elosztói üzletszabályzatában leírtak szerint meghatározza a hálózati beavatkozást nem igénylő esetben 8 napon belül, a hálózati beavatkozást igénylő esetben pedig 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeit, vagy ha ennyi idő alatt nem lehetséges érdemi választ adni, a tájékoztatás közlésének időpontjáról az igénybejelentőt 15 napon belül értesíti az alapul szolgáló indokok pontos megjelölésével.

A DÉMÁSZ Zrt. az igénybejelentésre a műszaki-gazdasági feltételek kidolgozását követően 8 napon belül a birtokában levő adatok alapján köteles írásban tájékoztatást adni. E tájékoztatási kötelezettséget a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. is teljesítheti a fogyasztó közvetlen megkeresése vagy a DÉMÁSZ Zrt. megbízása alapján.

5.3.1 A tájékoztatásban szereplő adatok

A tájékoztatásban az alábbi adatok szerepelnek az egyetemes szolgáltatásra vonatkozóan:

- a tájékoztató hivatkozásra alkalmas azonosító számát
- azt az időpontot, amelytől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdhető;
- az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások külön jogszabály szerint meghatározott árát;
- az egyetemes szolgáltatónak a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát;
- az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljes körű ajánlatot, valamint a villamosenergia-vásárlási szerződés tervezet egyetemes szolgáltató által aláírt példányaait.

Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés bizományosként történő kezelését kéri, a tájékoztatásban a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. által elosztói üzletszabályzata rendelkezései szerint megadott alábbi adatoknak is szerepelniük kell:

- az elosztói adatokat is tartalmazó tájékoztató hivatkozásra alkalmas azonosító számát
- annak (azoknak) a csatlakozási pont(ok)nak megjelölését, amely(ek)en a rendszerhasználó az igényelt villamos energiát átveheti, amely(ek)en a hálózati engedélyes a villamos teljesítményt, többletteljesítményt biztosítja;
- a hálózatra csatlakozás és bekapcsolás CSD rendelet alapján meghatározott műszaki feltételeit - elkülönítve a csatlakozó-berendezés létesítésére vonatkozó adatokat a közcélú hálózat egyéb érintett részeinek adataitól;
- a hálózatra csatlakozás és bekapcsolás CSD rendelet alapján meghatározott pénzügyi feltételeit - elkülönítve a csatlakozási alapdíjat, a csatlakozóberendezés-létesítés és a közcélú vezetékek létesítés díját, a pénzügyi teljesítés módját és határidejét;
- a mérőhely kialakítására, annak ajánlott módjára és a fogyasztásmérő berendezés elhelyezésére vonatkozó követelményeket;
- a rendszerhasználói tulajdonba kerülő hálózati rész kivitelezésénél alkalmazandó gyártmányokra vonatkozó hatósági engedélyek szükségességét;
- 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 hálózathasználatához szükséges engedélyek felsorolását;
- a bekapcsolás és a hálózathasználat megkezdésének időpontját;
- a rendszerhasználati díjszabást és megfizetésének módját;

- a hálózati engedélyesnek a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát;
- a hálózati csatlakozásra és a hálózathasználatra vonatkozó teljes körű ajánlatot, valamint a hálózati csatlakozási szerződés tervezet hálózati engedélyes által aláírt példányait.
- a bizományosként történő eljárásra vonatkozó meghatalmazásnak az egyetemes szolgáltató, mint meghatalmazott által aláírt példányait is.

6. A VILLOMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, LÉTREJÖTTE ÉS HATÁLYA

6.1 Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók meghatározása

Az egyetemes szolgáltatás igénybevételére a következő feltételek szerinti felhasználók jogosultak:

- lakossági fogyasztók csatlakozási teljesítménytől függetlenül
- a kisfeszültségen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*25 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók
- 2008. december 31-ig terjedő időtartamban a kisfeszültségen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*25 A-t meghaladó, de 3*50 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók

A csatlakozási teljesítményt a felek közötti csatlakozási szerződés határozza meg. Amennyiben a felhasználási helyre csatlakozási 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.

A jogosultság szempontjából lakossági fogyasztónak kell tekinteni a lakásokat magában foglaló épület közös helyiségeinek villamosenergia-igénye (lépcsőház világítás, felvonó, stb.) szempontjából a társasházat, vagy a tulajdonosok közösségét. Vegyes rendeltetésű épület esetén többségében lakossági fogyasztás esetén jogosult az egyetemes szolgáltatásra a társasház, illetve tulajdonosok közössége.

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.

Természetes személy felhasználó esetén lakossági célú fogyasztási 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 középvezetési csatlakozási ponton keresztül ellátott fogyasztási helyre a VET alapján a felhasználó nem jogosult egyetemes szolgáltatásra.

A jogosultságot a DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztó 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 megkötése megtagadható, illetve a már megkötött egyetemes szolgáltatói szerződést 60 napos felmondási határidővel felmondhatja és követelheti kárát a DÉMÁSZ Zrt. Az egyetemes szolgáltatásra jogosultság feltételeinek megléte esetén a felhasználó ismét kezdeményezheti egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését.

Közvilágítás működtetése céljából igényelt villamos energia esetén is a fenti jogosultsági szabályok érvényesek.

6.2 Az egyetemes szolgáltatásra jogosultság meghatározása a közüzemi szolgáltatásból áttérés során

A közüzemi szolgáltatás keretében villamos energiát felhasználók részére a VET lehetővé tette, hogy külön intézkedés nélkül egyetemes szolgáltatás keretében, vagy az egyetemes szolgáltatóval

egy gazdasági társaságként működő villamosenergia-kereskedőtől történjen a további vételezés a közüzemi szolgáltatás megszűntével. A közüzemi szolgáltatást igénybe vevő, de kereskedőt nem választó felhasználók esetén az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság megállapítása a felhasználási céltól és a felhasználó által lekötött teljesítménytől, a csatlakozási teljesítménytől függ.

A közüzemi szolgáltatás egyes árszabásai szerinti egyetemes szolgáltatásra jogosultság megállapításának részletes szabályait az M.7. melléklet tartalmazza.

6.3 A szerződés előkészítése

6.3.1 Szerződéskötésre vonatkozó egyes feltételek

A DÉMÁSZ Zrt.-t a működési engedélyében meghatározott működési területen az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal villamosenergia-vásárlási szerződéskötési kötelezettség terheli.

A szerződés megkötéséhez a csatlakozási pontra a felhasználónak rendelkezésre álló teljesítménnyel kell rendelkeznie, melyet hálózati csatlakozási szerződés, vagy legkésőbb 2009. december 31-ig a közüzemi szolgáltatóval kötött közüzemi szerződés bizonyíthat.

Nem köthető villamosenergia-vásárlási szerződés olyan felhasználási helyre, melyre már érvényes és hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés létezik.

Nem köteles szerződés megkötésére a DÉMÁSZ Zrt. a szerződésszegés miatti kikapcsolást és a szerződésfelmondást követően, amennyiben a szerződéskötést a szerződésszegéssel (díjtartozással) érintett felhasználási helyen a felhasználóval közösen vételező lakossági fogyasztónak minősülő igénylő kezdeményezi.

Amennyiben a felhasználó más kereskedőnél, vagy az egyetemes szolgáltatónál meglévő fogyasztási helyére tartozással rendelkezik, akkor a kereskedő, egyetemes szolgáltató nem köteles a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére az ESzSz 7. § (11) alapján.

A felhasználó igénye alapján az 5.3 pont szerint a DÉMÁSZ Zrt. szerződéstervezetet küld a felhasználó részére.

Eltérő megállapodás és az alábbi bekezdésben meghatározott eset kivételével minden felhasználási helyre külön szerződést kell kötni. Több fogyasztási hely esetén a szerződés megköthető akként is, hogy a felhasználási helyenkénti adatok külön szerződéslapokon szerepelnek, míg a minden felhasználási helyre vonatkozó adatok egy szerződéslapon kerülnek feltüntetésre.

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

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

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

A villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének és módosításának nem szabályozott kérdéseiben a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

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

Amennyiben a felhasználó az egyetemes szolgáltató ajánlatát teljes egészében nem fogadja el, és a villamosenergia-vásárlási szerződést véleményeltéréssel írja alá, úgy az aláírt tervezet a felhasználó részéről új ajánlatnak minősül, amely alapján a villamosenergia-vásárlási szerződés csak akkor jön létre, ha azt az egyetemes szolgáltató aláírásával elfogadja, és a villamosenergia-vásárlási szerződést a felhasználónak visszaküldi. Ebben az esetben a villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöttének időpontja az a nap, amelyen az egyetemes szolgáltató a felhasználó által véleményeltéréssel visszaküldött tervezetet elfogadta, és aláírásával megerősítette. Az egyetemes szolgáltató a felhasználó által véleményeltéréssel aláírt villamosenergia-vásárlási szerződést, annak elfogadása esetén a kézhezvételtől számított 15 napon belül köteles a felhasználónak visszaküldeni. A visszaküldés tényének igazolása az egyetemes szolgáltatót terheli.

6.3.2 Véleményeltérés kezelése

Amennyiben a felhasználó az egyetemes szolgáltató által készített villamosenergia-vásárlási szerződést véleményeltéréssel fogadja el, a felhasználó a szerződéstervezet kézhezvételétől számított 15 napon belül jogosult az egyetemes szolgáltatóval egyeztetést kezdeményezni. A felhasználói kezdeményezés alapján megtartott egyeztető tárgyaláson az egyetemes szolgáltató jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelynek minden olyan lényeges tényt és nyilatkozatot tartalmaznia kell, amely a villamosenergia-vásárlási szerződés létrejötte szempontjából jelentőséggel bír. A felhasználó jogosult véleményét, állásfoglalását a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát az egyetemes szolgáltató köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni, és esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz ügyintézése esetén az eljáró hatóságnak bemutatni.

Az egyeztető tárgyalás megtartásának kötelezettsége nem vonatkozik a szerződéstervezet jogszabályban előírt hatósági jóváhagyáson alapuló elemekre, illetve szerződési feltételeire. Amennyiben a felhasználó jogszabályban előírt hatósági jóváhagyáson alapuló szerződési feltétel vonatkozásában tett észrevétel, erről az egyetemes szolgáltató írásban tájékoztatja.

Abban az esetben, ha az egyeztetés a felek között eredményre vezetett, a villamosenergia-vásárlási szerződést a jegyzőkönyv lezárásával és aláírásával egyidejűleg kötelesek aláírni.

6.3.3 A szerződés létrejötte

Abban az esetben, ha a felhasználó az egyetemes szolgáltató tájékoztatójában foglalt ajánlatot elfogadja és – az egyetemes szolgáltató által vállalt ajánlati kötöttség időtartama alatt – a megküldött villamosenergia-vásárlási szerződés tervezetét véleményeltérés nélkül az egyetemes szolgáltatónak a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, a villamosenergia-vásárlási szerződés annak az engedélyes által történő kézhezvételének napján létrejön. Az egyetemes szolgáltató, vagy megbízottja a felhasználó és az egyetemes szolgáltató között létrejött jogviszonyról az elosztói engedélyest haladéktalanul, de legkésőbb három munkanapon belül 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

az elosztó hálózati engedéllyel kötött hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésének aláírt példányát az egyetemes szolgáltatónak átadja, vagy megküldje.

Amennyiben az egyetemes szolgáltató a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését bizományosként kezeli, a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy az egyetemes szolgáltató a hálózati engedéllyel bizományosként a felhasználó javára a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést megkösse. Az egyetemes szolgáltató az aláírt hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés egy példányát az utolsó aláírástól számított 30 napon belül köteles a felhasználónak megküldeni.

6.4 **Az egyetemes szolgáltatás keretében megkötendő villamosenergia-vásárlási szerződések tartalmi követelményei**

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak az egyetemes szolgáltatóval kötendő villamosenergia-vásárlási szerződésének legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a szerződő felek megnevezése, azonosító adataik: természetes személy esetén a nevének, születési nevének, anyja nevének, születési idejének, születési helyének, lakcímének, adatait igazoló okmány típusa, azonosítója, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának, képviselőjének feltüntetésével,
- b) a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- c) a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- d) a szerződés megkötésekor hatályos EÁR-ben, vagy üzletszabályzatban meghirdetett árakra és díjakra, valamint a választható fizetési módokra vonatkozó tájékoztatás,
- e) a szerződés időtartama, a szerződés feltételei, valamint az igénybe vett szolgáltatások, illetőleg a szerződés megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- f) a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei,
- g) annak a hálózati engedélyesnek a megnevezését, székhelyét, amelynek rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik;
- h) az egyetemes szolgáltató és az adott területre működési engedéllyel rendelkező hálózati engedélyes ügyfélszolgálati irodájának elérhetőségét;
- i) a felhasználási hely (helyek) és elszámolási/csatlakozási pont(ok) megjelölését;
- j) a szolgáltatott villamos energia műszaki jellemzőit;
- k) az igénybe venni kívánt, szerződött villamos teljesítményt;
- l) a felhasznált villamos energiáért fizetendő ár meghatározásának módját;
- m) az elszámolási és számlázási időszakokat;
- n) a számlázás és a számla kiegyenlítésének módját és feltételeit, túlfizetés esetén a következő számlákba beszámításról rendelkező

- o) nem lakossági fogyasztók esetén a szerződésszegés esetére szóló biztosíték meghatározása (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg, stb.)
- p) a felhasználói, illetve lakossági fogyasztói panasz benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről és módjáról való tájékoztatás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei.

A szerződés formáját és tartalmi elemeinek minden felhasználóra általánosan jellemző részét az általános szerződési feltételek között kell meghatározni. A villamosenergia-vásárlási szerződést kötő felhasználókra vonatkozó általános szerződési feltételek a jelen üzletszabályzat M.4. számú mellékletét képezik.

A villamosenergia-vásárlási szerződés önmagában nem jogosít az átviteli és az elosztóhálózat használatára, arra érvényes hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel kell a felhasználónak rendelkezni.

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

A nem lakossági felhasználó szerződésszegése (ide értve de nem kizárólagosan a nem fizetése miatt bekövetkező szerződésszegés esetét) esetén a DÉMÁSZ Zrt. felhívásától számított 15 napon belül a DÉMÁSZ Zrt. számára a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb 3 havi átlagfogyasztása ellenértékének fedezetére szolgáló, a jogosult igénye szerinti (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg) biztosítékot köteles nyújtani.

6.5 A villamosenergia-vásárlási szerződés mellékletei

Amennyiben a szerződő felek megállapodása alapján fizetési megállapodás megkötésére kerül sor, úgy ezen melléklet a felhasználóval kötött szerződés elválaszthatatlan része, azok megkötése nélkül a szerződés nem hatályos. A 6.5.2 pontban szereplő, fogyasztásmérésről szóló helyszíni jegyzőkönyv (kapcsolási lap, felülvizsgálati lap, illetve a beavatkozási lap) kiállítása, illetve a 6.5.3 pontban szereplő bizományosi, vagy megbízási szerződés megkötése után a hatályos szerződés mellékletévé válik.

6.5.1 Fizetési megállapodás

A villamosenergia-vásárlás díjának elszámolása és a mindenkori villamosenergia-számlák fizetése a szerződésben, illetve külön kötött fizetési megállapodásban rögzített feltételek mellett történik. A fizetési megállapodások megkötésénél az alábbi szempontokat kell figyelembe venni:

- az MNB mindenkor érvényes rendelkezései az alkalmazható fizetési módokról (készpénzáttutalási megbízás, átutalás, határidős beszedési megbízás, beszedési megbízás, POS terminál)
- a mindenkor hatályos ármegállapításban foglalt előírások,
- a fizető összes vételezési helyén a várható villamosenergia-felhasználás havi mértéke,
- az ütemezett díjfizetés gyakorisága és esedékessége,
- késedelmi kamat mértéke stb.

Amennyiben külön fizetési megállapodást nem kötnek a felek, abban az esetben a fogyasztó, illetve a fizető az általános szerződési feltételekben rögzítettek szerint köteles a szolgáltatás ellenértékét megfizetni.

6.5.2 Kapcsolási lap, felülvizsgálati lap, illetve a beavatkozási lap

A kapcsolási lap, és a felülvizsgálati lap, illetve a beavatkozási lap a szerződésben megjelölt felhasználási helyre felszerelt fogyasztásmérő-berendezés műszaki adatait, azonosítóit, mérőállás(oka)t, túláramvédelmi készülékek adatait, mérőváltók adatait, vezérlő készülék adatait, a zárópecsétek számát elhelyezését azonosítóit tartalmazó helyszíni jegyzőkönyv.

A kapcsolási lap, a felülvizsgálati lap, illetőleg a beavatkozási lap aláírásával a rendszerhasználó igazolja, és elismeri a számlázás adatainak alapjául szolgáló mérőberendezés felszerelését, és a zárópecsétek elhelyezését, illetőleg a kapcsolási és felülvizsgálati lapon, illetőleg beavatkozási lapon szereplő művelet elvégzését, a helyszíni mérőadatokat (azonosítók, mérőállás(ok)), és a zárópecsétek sértetlen meglétét.

A kapcsolási lap, a felülvizsgálati lap, illetve a beavatkozási lap a kiállításától kezdődően a szerződés mellékletét képezi, annak elválaszthatatlan része, melynek jól olvasható példányát a rendszerhasználónak át kell adni.

6.5.3 Megbízási vagy bizományosi szerződés

A 6.8 pontban részletezett megbízási szerződés vagy bizományosi szerződés annak megkötése után a villamosenergia-vásárlási szerződés részévé válik. A megbízási vagy bizományosi szerződés a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondása nélkül felmondható a felhasználó részéről. Ebben az esetben a villamosenergia-vásárlási szerződés módosítással továbbra is hatályban maradhat.

6.6 A szerződés időbeli hatálya és módosítása

6.6.1 Határozatlan időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés

A villamosenergia-vásárlási szerződés megköthető határozatlan időtartamra, melyet a felek közös megegyezéssel bármikor módosíthatnak.

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.

6.6.2 Határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés

A villamosenergia-vásárlási szerződés ideiglenes vételezés esetén megköthető határozott időtartamra, melyet a felek közös megegyezéssel bármikor módosíthatnak. A határozott időtartamra megkötött szerződés a felek megállapodásának megfelelően legkevesebb 1 nap, de legfeljebb 12 havi időtartamra szólhat az elosztó hozzájárulásával. A szerződéses időtartam lejártakor a szerződés megszűnik.

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.

6.6.3 Szerződésmódosítás a felhasználó részéről

A felhasználó adataiban, címében, egyéb a villamosenergia-vásárlási szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változást a felhasználó köteles 15 napon belül bejelenteni a DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatának, mely bejelentést a DÉMÁSZ Zrt. szerződésmódosítási kezdeményezésnek minősíti.

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

- elszámolási időszak utólagos módosítása
- teljesítmény módosítás
- tarifa váltás
- fizetési mód utólagos megváltoztatása

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

Amennyiben a felhasználó nem az egyetemes szolgáltatón keresztül intézi az elosztónál a hálózathasználat szerződésben a szerződött teljesítmény módosítását, akkor köteles arról az egyetemes szolgáltatónak értesítést adni az erre vonatkozó elosztói igénybejelentéssel együtt.

6.7 A szerződés felmondása, megszűnése

6.7.1 Szerződésfelmondás a felhasználó részéről

A szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondhatja. A DÉMÁSZ Zrt. a felmondási időtől a felhasználó számára kedvező esetben és módon eltekinthet.

6.7.2 Szerződésfelmondás az egyetemes szolgáltató részéről

A szerződést a DÉMÁSZ Zrt. az alábbi esetekben mondhatja fel:

- a védendő fogyasztók szerződéseinek kivételével - a polgári jog szerinti szerződésszegés esetén,
- ha a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó villamosenergia-vételezését a fogyasztási helyen megszüntette,
- ha a felhasználó fizetési kötelezettségének nem teljesítése miatt szerződésszegést követ el és a szerződésszegés következményeként a szerződésfelmondás 7.3 fejezetben részletezett feltételei fennállnak.
- a védendő fogyasztók külön jogszabályban meghatározott szerződésszegése esetén;

A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval. A szerződés megszűnése után a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. jogosult a fogyasztási helyen lévő, saját tulajdonát képező elszámolási fogyasztásmérő berendezés leszerelésére, ha ezen időpontig új felhasználó a felhasználási helyre érvényes szerződéssel nem rendelkezik.

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

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, köteles azt az elköltözés tervezett időpontja előtt legalább 8 nappal az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését írásban felmondani valamint új levelezési címét, elérhetőségét megadni az elszámolás megküldése érdekében. Abban az esetben, ha az új felhasználási hely a DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató engedélyében meghatározott szolgáltatási területre esik, a felek akként is megállapodhatnak, hogy a meglévő villamosenergia-vásárlási szerződést – annak megszüntetése és új szerződés megkötése helyett – az új felhasználási helyre tekintettel megfelelően módosítják.

Amennyiben az elköltöző felhasználó a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény 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.

Amennyiben a felhasználó külön villamosenergia-vásárlási szerződéssel, valamint hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződéssel rendelkezik, úgy a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondásával vagy módosításával egyidejűleg a hálózathasználati szerződését is köteles a VHSz rendelkezései szerint megszüntetni, vagy a szerződést megfelelően módosítani abban az esetben, ha az új felhasználási hely is a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint hálózati engedélyes működési területére esik.

Amennyiben az egyetemes szolgáltató a felhasználó hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződését bizományosként kezeli, úgy a hálózathasználati szerződés megszüntetésére vagy – a villamosenergia-vásárlási szerződés fentiek szerinti módosítása esetén – módosítására a felhasználó az egyetemes szolgáltatónak köteles megbízást adni.

Ha az egyetemes szolgáltatást igénybevevő felhasználó a szükséges villamos energiát a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól, vagy villamosenergia-kereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni, köteles ezt írásban az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését, és a bizományosi szerződését az abban foglalt felmondási határidővel felmondani. Ebben az esetben a hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, az egyetemes szolgáltató helyébe a szerződésben a felhasználó részére villamos energiát értékesítő engedélyes lép.

Ha az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó a felhasználási helyről elköltözik, vagy az egyetemes szolgáltatás igénybevételevel felhagy, az egyetemes szolgáltató felhívására a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül köteles a csatlakozó és mérőberendezés állapotát a helyszínen térítésmentesen ellenőrizni, és az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíteni. A helyszíni ellenőrzés során a felhasználónak vagy írásbeli meghatalmazással rendelkező képviselőjének jelen kell lennie.

Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos véleményeltérését, állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát az egyetemes szolgáltató köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni, és esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz ügyintézése esetén az eljáró hatóságnak bemutatni. A felhasználó ezen jogainak korlátozása – tekintet nélkül arra, hogy az ellenőrzést az elosztó hálózati engedélyes végzi – az egyetemes szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül. Az

egyetemes szolgáltató jegyzőkönyv átadási kötelezettségét a helyszínen az ellenőrzést elvégző teljesíti.

Az egyetemes szolgáltató nem hivatkozhat szabálytalan vagy jogellenes vételezésre, és ez alapján semminemű igényt nem érvényesíthet a felhasználóval szemben, ha az előző bekezdésben meghatározott helyszíni ellenőrzési kötelezettségének 15 napos határidőn belül nem tesz eleget az elosztó.

A felhasználói bejelentés elmulasztása vagy az elosztó hálózati engedélyes helyszíni ellenőrzésének megakadályozása esetén a villamosenergia-vásárlási szerződése alapján az elköltözött vagy az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagyó felhasználó felel a fogyasztás díjának megfizetéséért és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésszegések jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg az elosztó hálózati engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését el nem végzi. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli.

A felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a hálózati engedélyes a helyszíni ellenőrzés során nem állapít meg szabálytalan vagy jogellenes vételezést, és a felhasználó az általa elfogyasztott villamos energia díját az egyetemes szolgáltatónak megfizette. Az elköltözést, vételezés megszűnést bejelentő felhasználó mentesül a felelősség alól akkor is, ha a felhasználási helyen vételezni kezdő új felhasználó magatartása miatt az elosztó hálózati engedélyes írásbeli felszólítása ellenére nem tudja végrehajtani a helyszíni ellenőrzést a bejelentést követő 30 napon belül. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli.

A felhasználási helyről elköltöző, illetve a felhasználási helyen az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagyó, továbbá az egyetemes szolgáltatót váltó, vagy a villamosenergia-kereskedő általi ellátást választó felhasználó és a vele szerződéses viszonyban levő egyetemes szolgáltató a szerződés megszűnésének – vagy amennyiben annak módosításáról rendelkeznek – a módosításának napjára kötelesek egymással teljes körűen elszámolni és a még meg nem fizetett tartozásokat megfizetni. Amennyiben a felhasználó külön hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel nem rendelkezik, illetve ezen szerződést bizományosként az egyetemes szolgáltató kezeli, úgy az elszámolást a felek a hálózati jogviszonyra vonatkozóan is kötelesek elvégezni. Ha a felhasználó külön hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel rendelkezik, akkor új felhasználási helyre történő költözése esetén a hálózathasználatra vonatkozó szerződés megszüntetésére és a felek közötti elszámolásra a VHSz és az elosztói üzletszabályzat rendelkezései irányadók.

Ha a felhasználó az elköltözést követően az új felhasználási helyen egyetemes szolgáltatás igénybevételére kíván szerződést kötni, akkor a jelen üzletszabályzat rendelkezései alapján köteles eljárni. A felhasználó az igénybejelentésével egyidejűleg köteles írásban igazolni, hogy a korábbi felhasználási helyén történő vételezése tekintetében az őt ellátó egyetemes szolgáltatóval, illetve az elosztó hálózati engedéllyel teljes körűen elszámolt, tartozása nem áll fenn. Nem kell igazolást bemutatni, ha az új fogyasztási helyen a DÉMÁSZ Zrt. egyetemes szolgáltatását, és a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. hálózati szolgáltatását kívánja a felhasználó igénybe venni, mivel ezen esetben a DÉMÁSZ Zrt. azt ellenőrzi a számlázási és ügyfél-információs rendszerben. Amennyiben a felhasználó olyan

felhasználási helyre költözik, ahol a hálózati csatlakozás már kiépítésre került, a villamosenergia-vásárlási szerződést az igénybejelentéstől számított 15 napon belül meg kell kötni. A DÉMÁSZ Zrt.-hez, mint egyetemes szolgáltatóhoz történő igénybejelentés esetén az igénybejelentés időpontjára visszamenőleges hatállyal jön létre a szerződés, amennyiben a helyszíni ellenőrzés a szerződésszerű vételezés tényét igazolta. Nem szerződésszerű vételezés esetén a helyszíni ellenőrzés, illetve a szerződésszerű vételezés feltételeinek megteremtésének időpontjával jön létre a szerződés. Az új felhasználó szerződésének hatálybalépésekor az előző felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződése megszűnik az érintett csatlakozási pontra.

Az egyetemes szolgáltató az előző bekezdés szerinti igazolást a teljes körű elszámolással (beleértve a felhasználó díj és esetleges szerződésszegő vételezésből eredő tartozásának vevői folyószámláján történő kiegyenlítését is) egyidejűleg átadja a felhasználó részére. Amennyiben az igazolás postai megküldését igényli a fogyasztó, abban az esetben az igazolás postázási költsége felszámításra kerül.

A végszámlázás alapjául szolgáló mérőállás lakossági ügyfélváltás esetén a két fél (elköltöző és új felhasználó) közös leolvasásával megállapított mérőállás, annak hiányában a helyszíni ellenőrzést végző által a jegyzőkönyvben rögzített mérőállás.

6.7.4 A szerződés megszüntetése

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

6.7.5 Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

Abban az esetben, ha:

- a fogyasztó, illetve vételezése megszűnik,
- a felek a szerződést megszüntetik, vagy
- a szerződést valamelyik fél felmondja,

a már teljesített villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással felmerült költségeket (pl. számlamásolat, illetve a díjtartozás miatti kikapcsolás díja) a fogyasztó a DÉMÁSZ Zrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

Amennyiben a fizető vagy a fogyasztó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg vételezését és új fogyasztási helyen igényel villamos-energia szolgáltatást, a fizetési kötelezettség teljesítéséig a DÉMÁSZ Zrt. jogosult a teljesítés megkezdését a díjtartozás maradéktalan teljesítéséhez, illetve előre fizető mérő alkalmazásához kötni, továbbá – amennyiben az új fogyasztási helyen rendelkezésre áll villamosenergia-szolgáltatás – azt a fizetési kötelezettség teljesítéséig - amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak - kikapcsoltatni.

Amennyiben a fogyasztó új fogyasztási helyre vonatkozó hálózati csatlakozási szerződésben rögzített összegeket nem fizeti meg a számlán szereplő határidőig, a hálózati csatlakozási, és annak hiányában a hálózathasználati-, valamint a villamosenergia-vásárlási szerződés is megszűnik. Ez esetben a DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztási helyet kikapcsoltatja a és a szolgáltatással összefüggő díjak azonnal esedékessé válnak. Teljesítménynövelésre vonatkozó csatlakozási szerződésben rögzített fizetési kötelezettség elmulasztása esetén a szerződések nem szűnnek meg, hanem a teljesítménynövelés előtti állapot áll vissza. A

hálózati csatlakozási szerződésre vonatkozó részletes feltételeket a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza.

6.8 A hálózathasználattal összefüggő szerződések kezelésének egyes esetei

Amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó kérésére a hálózati csatlakozási, hálózathasználati és a villamosenergia-vásárlási szerződéseket összevontan kezeli, úgy a DÉMÁSZ Zrt. a hálózati engedélyestől költségtérítésre, a felhasználótól pedig megbízási illetve bizományi díjra jogosult. Ennek részletszabályait a DÉMÁSZ Zrt. és a hálózati engedélyes közötti külön megállapodás, valamint a jelen Üzletszabályzat M.8. mellékletében rögzített megbízási és bizományi szerződésminták rögzítik.

A megbízási, illetve a bizományosi díj összegét szintén jelen Üzletszabályzat M.5. mellékletében az egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó egyes tevékenységek díjai tartalmazzák.

A felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződésre vonatkozó igénybejelentéskor előzetesen, majd a szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni, hogy a hálózathasználati és hálózatcsatlakozási szerződés megkötésekor megbízási vagy bizományosi jogviszony alapján kíván-e szerződést kötni.

Az alábbi, részletesen kifejtett jogviszonyokra vonatkozó, egyéb nem szabályozott kérdésekben, a Ptk. vonatkozó szabályai irányadóak. A bizományosi és megbízási jogviszony alapfogalmát és tartalmát a polgári törvénykönyvben szabályozottak alapján a következő fejezetek tartalmazzák.

6.8.1 Bizományosi jogviszony: (Ptk. 507. §.)

Bizományosi jogviszonyról beszélünk, amikor a bizományos (jelen esetben a DÉMÁSZ Zrt.), díjazás ellenében köteles a megbízó javára, (jelen esetben a felhasználó) a saját nevében szerződést kötni.

Ez esetben a felhasználó kérésére az villamos-energia vásárlási szerződések megkötésekor a DÉMÁSZ Zrt. a saját nevében, a felhasználó által történt (M5 számú mellékletben meghatározott) díj megfizetése ellenében, a felhasználó javára a hálózati engedéllyessel megköti a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéseket. A felhasználó bizományosi megbízási esetén feltétlen hozzájárulását adja, hogy a használatában lévő csatlakozási pontján rendelkezésre álló teljesítménnyel a DÉMÁSZ Zrt. rendelkezzen a villamosenergia-vásárlási szerződés hatálya alatt. A DÉMÁSZ Zrt. a rendelkezésre álló teljesítményt nem növelheti, vagy csökkentheti a felhasználó hozzájárulása nélkül, kivéve azt az esetet, ha a felhasználó tartozása miatt a DÉMÁSZ Zrt. a rendelkezésre álló teljesítményt az elosztó engedélyes részére a tartozás mértékéig értékesíti. A rendelkezésre álló teljesítmény ilyen módon történő értékesítéséről a felhasználót értesíteni kell.

A felhasználó e jogviszony időtartama alatt nem jogosult önállóan, a DÉMÁSZ Zrt. nélkül intézni az ügyeit az elosztói engedélyesnél.

A felhasználó a bizományosi jogviszony időtartama alatt köteles az igénye szerint, javára kötött hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződésből eredő díjakat az egyetemes szolgáltató részére megfizetni.

A felhasználó a bizományosi megállapodás megkötésével kifejezetten kötelezettséget vállal arra, amennyiben a Bizományos által a felhasználó javára megkötött szerződés rendelkezéseit megszegi, úgy viseli ennek jogkövetkezményeit, ideértve a szerződésszegéssel okozott kötbér, kár megtérítését is.

A bizományos (DÉMÁSZ Zrt.) a megbízónak felelősséggel tartozik mindazoknak a kötelezettségeknek a teljesítéséért, amelyek a vele szerződő felet a szerződés folytán terhelik.

A díj magában foglalja a bizomány ellátásával rendszerint együtt járó költségeket is.

A bizományosi szerződés közvetítői szerződés, a bizományos által a felhasználó javára megkötött szerződésből a megbízónak se jogai, se kötelezettségei nem fakadnak

A bizományosi eljárásra vonatkozó szerződés mintáját az M.8. számú melléklet tartalmazza.

6.8.2 Megbízási jogviszony (Ptk. 474.§)

Megbízási jogviszonyról akkor beszélünk, amikor a megbízott (jelen esetben az DÉMÁSZ Zrt.) díjazás ellenében köteles a megbízó (jelen esetben a felhasználó) nevében és helyette a megbízási jogviszonyban rögzítettek szerint eljárni.

A megbízás kiterjed:

- hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések előkészítésében közreműködés, de a megbízás alapján a megbízott a megbízó helyett a szerződések megkötésére nem köteles;
- bekapcsolás megrendelése;
- hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötésében közreműködni és a megbízó nevében és javára a szerződéseket, és azok felhasználó által igényelt módosításait megkötni, a felhasználónak a hálózati szerződéseket érintő adatváltozásainak közlése az elosztó felé;
- védendő fogyasztók esetén a felhasználó képviselte az elosztó felé;
- hálózathasználati szerződés alapján fizetendő jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjat a megbízó nevében az elosztói engedélyes javára megfizetni azzal, hogy az így megfizetett összeget jogosult a megbízott, a megbízónak közvetített szolgáltatásként kiszámlázni. Nem tartozik e körbe a felhasználó szerződésszegéséből eredő díjak, költségek, kötbér, kártérítés, a felhasználó által megrendelt egyes elosztói tevékenységek külön díjai, csatlakozási díjak;
- hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések módosításakor a megbízót képviselni az elosztói engedélyes felé;
- hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződésekkel összefüggő megbízói panasz eljárásban a megbízó képviselte az elosztói engedélyes felé.

A hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötésére a Megbízott csak akkor köteles, ha a megbízási szerződés ezt kifejezetten tartalmazza. Ez esetben a felhasználó kérésére, megbízására, a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó javára, nevében, és helyében eljárva megkötí a hálózathasználati és hálózatcsatlakozási szerződéseket.

Amennyiben a hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötése során a megbízott saját nevében, de a megbízó javára jár el, akkor az így megkötött szerződésekből eredő jogok és kötelezettségek – a megbízó és megbízott közötti megbízás tartalmától függően - a megbízót jogosítják, illetve terhelik.

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

A megbízási szerződés alapján kötött hálózati szerződésekből származó jogok a felhasználót illetik, illetve a kötelezettségek terhelik, ezért a felhasználó felróható magatartásából vagy mulasztásából eredő következményekért a DÉMÁSZ Zrt.-t semminemű felelősség nem terheli.

A megbízási jogviszonyra vonatkozó szerződésmintát az M.8. számú melléklet tartalmazza.

6.9 Átmeneti rendelkezés a közüzemi szolgáltatási szabályok szerint létrejött szerződésekre

A VET hatályba lépésekor a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény szerinti közüzemi szerződéssel rendelkező, vagy írásbeli közüzemi szerződés nélkül a Ptk. szerinti ráutaló

magatartással létrejött jogviszony alapján vételező felhasználók közüzemi szerződésében foglalt kötelezettségek az alábbiak szerint értelmezendők a felhasználóval kötendő egyetemes szolgáltatási szerződés hatálybalépéséig.

A közüzemi szerződés villamosenergia-értékesítési kötelezettsége működési engedélye alapján az egyetemes szolgáltató DÉMÁSZ Zrt.-t, míg a villamos energiának a felhasználási hely csatlakozási pontjára történő továbbítási felelőssége, működési engedélye alapján az elosztói engedélyes DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-t terhelik üzletszabályzataikban leírt feltételek mellett.

Amennyiben a VET hatálybalépésekor a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény szerinti közüzemi szerződéssel rendelkező, vagy írásbeli közüzemi szerződés nélkül a Ptk. szerinti ráutaló magatartással létrejött jogviszony alapján vételező felhasználók közüzemi szerződése alapján fizetési kötelezettségének nem tett eleget 2007. december 31-ig, akkor e fizetési kötelezettség az egyetemes szolgáltató jogutódlása miatt az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó tartozásának minősül, és jelen üzletszabályzat rendelkezései szerint – a közüzemi szolgáltatás időszakát is beleszámítva – lehet a szerződésszegés jogkövetkezményeit alkalmazni.

6.10 A kézbesítés szabályai

DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a közüzemi szerződésben. Ennek hiányában DÉMÁSZ Zrt. az általa a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

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

DÉMÁSZ Zrt. – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a fogyasztó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg a fogyasztónak. A fogyasztó kikapcsolása előtti értesítést, a szerződés felmondást a DÉMÁSZ Zrt. köteles tértivevényes levélben megküldeni.

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

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

7. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

7.1 Szerződésszegés a DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes részéről

Amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóval létrejött jogviszony alapján bizományosként jár el akkor a DÉMÁSZ Zrt. szerződésszegéseinek egyes alakzatait és a szerződésszegés szankcióit a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatának vonatkozó fejezete tartalmazza. Az elosztó hatáskörében bekövetkezett szerződésszegés miatt a felhasználó a szerződésszegés jogkövetkezményeit a bizományosként eljáró DÉMÁSZ Zrt.-vel szemben érvényesítheti. A DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó által érvényesített jogkövetkezmények miatt az elosztóval szemben érvényesíti a szerződésszegés jogkövetkezményét.

A DÉMÁSZ Zrt. részéről – amennyiben nem bizományosként jár - szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- (a) az elosztó felé kötelezett volt a bekapcsolás megrendelésére, de ezen kötelezettségének a vonatkozó feltételek rendelkezésre állása után 8 napon belül nem tett eleget

következménye: kötbér

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

következménye: kötbér

- (c) a DÉMÁSZ Zrt. felhívására a területileg illetékes elosztó a felhasználási helyről elköltöző, vagy az egyetemes szolgáltatással felhagyó felhasználó csatlakozó és mérőberendezésének állapotát a helyszínen térítésmentesen nem ellenőrzi, vagy az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben nem rögzíti, illetve a felhasználó véleményeltérését, állásfoglalását nem jegyzi fel, vagy a jegyzőkönyvből nem ad át egy aláírt példányt a felhasználó részére – tekintet nélkül arra, hogy az ellenőrzést az elosztó hálózati engedélyes végzi –,

következménye: kötbér

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

következménye a garantált szolgáltatásokban meghatározott kötbér,

- (e) A felhasználóval szembeni nyilvántartási, számlázási kötelezettségeit elmulasztja, különösen:

- a felhasználási hellyel, a felhasználó vagy fizető személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentést követően a nyilvántartási rendszerben történő késedelmes (15 napon belüli) átvezetése vagy az átvezetés elmulasztása,

- számlázás normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik (a felhasználóra vonatkozó szokásostól + 15 napos eltérést követően),

következménye: kötbér

- (f) A védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el,

következménye: kötbér

- (g) a fentiekén kívül az egyetemes szolgáltatási (villamosenergia-vásárlási) szerződésben, az általános szerződési feltételekben illetve az üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyébként megsérti:

következménye: kártérítés

7.2 A DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes szerződésszegése esetén fizetendő kötbér:

A kötbér összege a 6.1 a), , b), c) és f) pontjaiban meghatározott szerződésszegés esetén:

- lakossági fogyasztóknál 10.000 Ft,
- nem lakossági, rendszerhasználóknál 25.000 Ft

A kötbér összege a e) pontban meghatározott szerződésszegések esetén:

- Lakossági fogyasztóknál napi 100 Ft, legfeljebb 10.000 Ft
- Nem lakossági felhasználóknál napi 250 Ft, de legfeljebb 25.000 Ft

A DÉMÁSZ Zrt. kötbérfizetési kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások (M.6. számú melléklet) és a VET szabályai szerint áll fenn. A Garantált Szolgáltatások egyes szerződésszegéseket automatikus kötbérfizetéssel szankcionálhat. Egyéb esetekben a kötbérfizetési kötelezettség felróhatóság esetén áll fenn, a kötbér a felhasználó megalapozott kötbérigénye alapján kerül megfizetésre.

7.3 Szerződésszegés a felhasználó részéről

Amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóval létrejött jogviszony alapján bizományosként jár el akkor a felhasználó szerződésszegéseinek egyes alakzatait és a szerződésszegés szankcióit a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatának vonatkozó pontja tartalmazza azzal, hogy a területileg illetékes elosztói engedélyes helyett a DÉMÁSZ Zrt. jogosult eljárni az adott üzletszabályzatban rögzítettek szerint. Ilyen esetben csak a DÉMÁSZ Zrt. jogosult a jogkövetkezmény érvényesítésére, az elosztó nem járhat el a felhasználóval szemben. E szabály nem érvényes a felhasználó által szerződéses jogviszonyon kívül okozott károkra.

A felhasználó részéről - amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. nem bizományosként jár - szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- a) ha a rendszerhasználati díjat és/vagy az villamosenergia-díjat késedelmesen, nem a szerződésben meghatározott időben fizeti,
- következményei: késedelmi kamat, lakossági fogyasztó esetében a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek 7.8 fejezetben leírt fennállása esetén, illetve nem lakossági fogyasztó esetében 30 napon túli késedelem esetén: kikapcsolás és/vagy az egyetemes szolgáltatási (kereskedelmi) szerződés felmondása vagy lakossági fogyasztó esetében a visszakapcsolás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése, nem lakossági fogyasztó esetén biztosíték kérése

- b) részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidő elmulasztása,

következménye: a megállapodás azonnali hatályú felmondása

- c) a fentieken kívül az egyetemes szolgáltatási (villamosenergia-vásárlási) szerződésben, az általános szerződési feltételekben illetve az üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyébként megsérti.

következménye kártérítés.

A DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes által történő, felhasználóval szembeni igény érvényesítés ugyanezen igény más engedélyes által történő érvényesítését kizárja. A felhasználó szerződésszegése miatt, a fenti pontok közül alkalmanként csak egy alapján érvényesíthető igény.

A felhasználó kötbérfizetési kötelezettsége felróhatóság esetén áll fenn. A szerződésszegés tényét a DÉMÁSZ Zrt. köteles bizonyítani. A felhasználó ellenbizonyítással élhet.

A kötbér érvényesítésére a DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató jogosult.

A DÉMÁSZ Zrt. által történő, felhasználóval szembeni igény érvényesítés ugyanezen igény más engedélyes által történő érvényesítését kizárja. A felhasználó szerződésszegése miatt, a fenti pontok közül alkalmanként csak egy alapján érvényesíthető igény.

7.4 Kártérítés

A DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó a szerződésszegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett, igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

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

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

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

A DÉMÁSZ Zrt. a villamos energiát a villamosenergia-vásárlási szerződés szerint és a tőle elvárható módon értékesíti. A villamosenergia-szolgáltatás minőségi hibája által a fogyasztónak okozott kárért a termékfelelősségről szóló 1993. évi X. tv. alapján a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. felelős.

A csatlakozási ponton a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. által elosztott villamos energia minőségi jellemzőit a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza.

7.5 A DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó kötbérfizetési kötelezettség alóli mentesülése

A DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó kötbérfizetési kötelezettsége felróhatóság esetén áll fenn. A kötbérfizetési kötelezettség alól mentesül a DÉMÁSZ Zrt. illetve a felhasználó, ha bizonyítja,

hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtétele, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt.

7.6 A kötbér követelés kiszámítása, érvényesítése

Szerződésszegés esetén a DÉMÁSZ Zrt. az arról való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a felhasználóval egyeztetést kezdeményez a felelősség megállapításával, kötbér mértékével kapcsolatban.

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

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

A kötbér követelés teljesítésének határideje az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 nap.

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

A kötbér jogalapjának és összegszerűségének megállapítására, a felróhatóság kérdésében döntésre vita esetén polgári bíróság jogosult. A bíróság a túlzott mértékű kötbért a fél kérelmére mérsékelheti (Ptk. 247. § (1) bekezdés).

7.7 A szerződésszegés esetére szóló biztosítékok nyújtása

Amennyiben a nem lakossági fogyasztó a 6.4.1 pontban foglalt biztosítékot nem nyújtja a DÉMÁSZ Zrt. részére a 6.4.1 pontban rögzített határidőn belül, a DÉMÁSZ Zrt. a Ptk. 281. § (2) bekezdés alapján a szolgáltatást megtagadhatja, a hálózati engedélyestől felhasználó felhasználási helye(i)nek kikapcsolását kezdeményezheti, amíg a fogyasztó a 6.4.1 pontban meghatározott biztosítékot a DÉMÁSZ Zrt. rendelkezésére nem bocsátja.

7.8 A kikapcsolás és visszakapcsolás eljárás rendje

A DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződéseiben, vagy a fizetési megállapodásban szereplő összes felhasználási helyét a villamosenergia-szolgáltatásból kikapcsolthatja és/vagy a felhasználóval kötött szerződést felmondhatja, vagy a további vásárlást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti, ha

- ha a felhasználó fizetési kötelezettségének az alábbiakban részletezettek szerint nem tesz eleget igazolható írásbeli felszólítás ellenére, vagy
- a fizető vagy a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg vételezését és új felhasználási helyen kíván villamos energiát vásárolni.

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

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségét az esedékességtől számított kilencven napon belül nem teljesíti,
- a nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségét az esedékességtől számított harminc napon belül nem teljesíti

A kikapcsolás további feltételei lakossági fogyasztó esetén:

- a villamosenergia-kereskedő által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetések a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre, vagy a

fizetési haladék adásáról, részletfizetési lehetőségről szóló megállapodásban foglaltaknak a lakossági fogyasztó nem tesz eleget, és

- a villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább háromszor, írásban értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a VET és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének a lehetőségére.
- a fogyatékkal élő fogyasztót fizetési késedelem vagy nem fizetés esetén nem lehet a villamosenergia-ellátásból kikapcsolni.

Szociálisan rászoruló védendő fogyasztók esetén a 9.9 fejezetben leírt eltérésekkel kell a fentieket alkalmazni.

Amennyiben a fogyatékkal élő fogyasztó a részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, a további vételezést a villamosenergia-kereskedő előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Az ilyen esetben az előre fizető mérő felszerelésének költségei a villamosenergia-kereskedőt terhelik, és az előre fizető mérő használatával vételezett villamos energia ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a fogyatékkal élő fogyasztó a villamosenergia-vásárlási szerződése alapján, az előre fizető mérő hiányában fizetne. Az előre fizető mérő feltöltésére szolgáló utalvány megvásárlásakor a fizetendő díj magában foglalja a villamosenergia-díjat, a rendszerhasználati díjat, egyéb fizetendő pénzeszközöket és adót.

Lakossági fogyasztó és a nem lakossági fogyasztó első értesítése a felhasználó részére kiküldésre kerülő számlalevélben történik.

A fizetési kötelezettség teljesítésére vonatkozó értesítésben, felszólításban, szerződésfelmondásban közölni kell a tartozás összegét, második és harmadik értesítésnél a tartozás részletezését jogcímenként (tőke, kamat, költség), számlaszámonként, és azt az 5 munkanapnyi időtartamot, melyben a DÉMÁSZ Zrt. megbízásából a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a kikapcsolást elvégezheti. A kikapcsolás várható időpontjáról szóló értesítést az elosztó megbízásából a DÉMÁSZ Zrt. teljesíti.

Amennyiben a kikapcsolás nem került elvégzésre a megjelölt időtartamban, akkor a DÉMÁSZ Zrt., vagy a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. új értesítőt küld, melyben új időszakot jelöl meg a kikapcsolásra.

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

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.

A DÉMÁSZ Zrt. az e pontban meghatározott esetekben kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Az előre fizető mérőt a DÉMÁSZ Zrt. megrendelésére a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. szereli fel, és az előre fizető mérő a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. tulajdonát képezi. Az előre fizető mérő felszerelésének költsége a fogyatékkal élő fogyasztók esetében az Engedélyest, szociálisan rászorult fogyasztó esetében az elosztó hálózati engedélyest terheli. Egyéb felhasználók esetében az előre fizető mérő felszerelésének költségét a felhasználó köteles előre megfizetni a DÉMÁSZ Zrt.-nek.

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

Amennyiben a szerződés nem került felmondásra, úgy a visszakapcsolás – a lejárt esedékességű tartozás, késedelmi kamat, a behajtással kapcsolatos költségek, visszakapcsolás díjának hiánytalan rendezését, és az egyetemes szolgáltató erről tudomásszerzését követően – legkésőbb 48 órán belül történik meg a felhasználó megrendelése alapján. Az egyetemes szolgáltató köteles az elosztótól 24 órán belül megrendelni a visszakapcsolást, míg az elosztó e megrendeléstől számított 24 órán belül elvégezni a visszakapcsolást.

Az egyetemes szolgáltatónak a fentiek szerinti befizetésről történő tudomásszerzésének időpontja:

- a felhasználó tartozásának előbbiek szerinti hiánytalan teljesítését igazoló bizonylatnak az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában nyitvatartási időben történő bemutatása, illetve munkanapokon ügyfélszolgálati telefaxára történő beérkezése, ennek hiányában
- a befizetett összegnek a felhasználó egyetemes szolgáltatójánál vezetett vevői folyószámláján történő jóváírásának időpontja.

Abban az esetben, ha a felhasználó a kikapcsolási időtartamot tartalmazó értesítő kézhezvételét követően, de a kikapcsolás megtörténte előtt fizeti meg tartozását, az ezt igazoló bizonylatot az ügyfélszolgálati telefaxra haladéktalanul elküldheti a kikapcsolás elkerülése érdekében. Amennyiben a teljesítést igazoló bizonylat legkésőbb a kikapcsolást megelőző munkanapon 12 óráig megérkezik, a kikapcsolásra nem kerül sor. Az ügyfélszolgálatok elérhetőségeit az M.2. melléklet tartalmazza.

A kikapcsolást végző személy a tartozás fennállásának helyszíni egyeztetésére jogosult, a befizetést igazoló csekkszelvény megtekintését elvégezheti. Amennyiben a helyszíni egyeztetés eredményeként az állapítható meg, hogy a felhasználó a tartozását rendezte, de a befizetés igazolást a felhasználó határidőben nem tette meg, akkor a kikapcsolás nem kerül elvégzésre.

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

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor:

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

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

Kikapcsolt felhasználási helyek visszakapcsolásának részletes műszaki feltételeit a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza.

Amennyiben a felhasználó a szerződés megszűnését követő egy éven belül teljesíti a fent felsorolt fizetési kötelezettségeit, és új szerződés megkötését igényli melyben a DÉMÁSZ Zrt. bizományosként jár el, a DÉMÁSZ Zrt., illetve a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. jogosult a felhasználási hely csatlakozó berendezését és mérőhelyét a felhasználó költségére felülvizsgálni. DÉMÁSZ Zrt. ebben az esetben csak akkor köteles a szolgáltatást megkezdeni (a felhasználási helyet bekapcsolni), amennyiben a csatlakozó-berendezés az élet-, vagyonbiztonságot és a

villamosmű üzembiztonságát nem veszélyezteti, és az egyetemes szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés létrejött. A felülvizsgálat eredménye alapján szükséges átalakítást, felújítást, karbantartást a felhasználó köteles elvégezni. Ennek hiányában a DÉMÁSZ Zrt. a szerződés szerinti szolgáltatásra nem köteles. DÉMÁSZ Zrt. és teljesítési segédje a bekapcsolás előtt a szükséges munkálatokat felhasználó költségére elvégzi, ha a felhasználó azt megrendeli. Amennyiben a felhasználó a szerződés-tervezet kézhezvételétől számított 30 napon belül nem teljesíti kötelezettségét, abban az esetben a DÉMÁSZ Zrt. szerződéses ajánlati kötöttsége megszűnik.

E fejezetben leírt általános szabályokon túlmenően a villamos energia továbbadója kikapcsolására az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kerülhet sor:

- A villamos energia továbbadója legalább 60 napos fizetési késedelembe esett és
- A villamosenergia-kereskedő által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetés lehetőségéről kezdeményezett egyeztetések a továbbadóval nem vezettek eredményre, és
- A villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a továbbadót legalább háromszor írásban értesítette és a kikapcsolás lehetőségéről felhasználási helyen a vételezők számára jól látható módon értesítést helyezett ki.

E fejezet rendelkezéseit nem kell alkalmazni, ha a felhasználó magatartása, a felhasználói berendezés állapota a villamosenergia-rendszer biztonságos üzemelését, a testi épséget, vagyonbiztonságot veszélyezteti.

8. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE

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

8.1.1 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.

8.1.2 Az egyetemes szolgáltató és az elosztó engedélyes együtműködése

A DÉMÁSZ társaságcsoporthoz az egyetemes szolgáltatói és elosztói tevékenységet az illetékességi területén belül két külön jogi személyként, a DÉMÁSZ Zrt. és a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. tevékenységén keresztül látja el.

A DÉMÁSZ Zrt. a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-vel kötött szerződés alapján működik együtt a felhasználók villamos energia iránti igényének kielégítése érdekében.

Az együtműködésre vonatkozó szerződésben az alábbi fő feltételekről állapodik meg a DÉMÁSZ Zrt. és a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.:

- a megbízási és a bizományosi jogviszony tartalma a felhasználó és az egyetemes szolgáltató között
- közös működtetésű ügyfélszolgálat
- igénybejelentések fogadása és ügyintézése
- felhasználók hálózathasználatának biztosítása
- egyetemes szolgáltatási szerződéshez kapcsolódó hálózati beavatkozások
- panaszkezelés
- egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének kezelése
- védendő fogyasztók kezelése
- adatszolgáltatás és díjfizetés

8.1.3 Háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energia átvételének feltételei

A DÉMÁSZ Zrt. a háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energiát a VET-Vhr. 4-5. §-ának rendelkezései szerint veszi át, és számol el.

A villamosenergia-vásárlási szerződés nem jogosít az elosztóhálózatra történő betáplálásra. Háztartási méretű kiserőmű üzemeltetésére és a betáplált villamos energia elszámolására külön szerződést kell kötnie a felhasználónak a vonatkozó jogszabályok alapján.

8.2 A villamos energia értékesítése és megvásárlása

A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződése alapján jogosult az abban foglalt feltételek szerint villamos energiát átvenni, és köteles a villamos energia díját megfizetni. A megvásárolt villamos energiát az egyetemes szolgáltató a teljesítési helyen bocsátja a felhasználó rendelkezésére. A villamos energia felhasználási helyre történő szállítása érdekében a felhasználónak az elosztói engedéllyel érvényes és hatályos villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel kell rendelkeznie.

8.3 Szolgáltatás

Az egyetemes szolgáltató az elosztó hálózati engedéllyel együttesen, és együttműködve köteles gondoskodni a felhasználó villamos energia igényének a villamosenergia-vásárlási szerződésnek megfelelő folyamatos kielégítéséről, a szerződésben megjelölt feszültség szint és a szolgáltatás minőségét meghatározó egyéb műszaki és megbízhatósági feltételek csatlakozási ponton (pontokon) való, az elvárhatóság követelményeinek megfelelő szinten tartásáról. Azokat a minőségi jellemzőket, amelyeket hatósági előírások, szabványok állapítanak meg, az előírt tűréshatárok között kell tartani, kivéve, ha a szerződés ettől eltérő megállapodást tartalmaz.

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

Az együttműködés keretében az egyetemes szolgáltató tájékoztatást kérhet a vele szerződött felhasználók hálózati minőségi paramétereiről, a hálózatok fejlesztésének terveiről.

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

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

Ha a DÉMÁSZ 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.

8.4 Védendő fogyasztókra vonatkozó kedvezmények

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult, védendő fogyasztók a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek a villamosenergia-kereskedő és az elosztó hálózati engedélyesek által nyújtott külön jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben.

A védendő fogyasztók nyilvántartását az elosztói engedélyes vezeti, ezért a fogyasztó jogosultságát is az elosztó részére kell bejelenteni. A bejelentés részletes feltételeit az elosztói üzletszabályzat tartalmazza. Az elosztó az egyetemes szolgáltatót tájékoztatja arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló fogyasztó védendő fogyasztói státuszra vonatkozó jogosultságot jelentett be. A nyilvántartásból az elosztó által kiadott adatok között kizárólag az érintett fogyasztó neve, felhasználási helyének címe, ügyfélazonosítója, a védendő fogyasztói státuszra történő utalás, fogyatékkal élő fogyasztó esetén a különleges bánásmód formája, valamint a fogyasztó által igénybe vehető kedvezmények szerepelhetnek.

A DÉMÁSZ Zrt. biztosítja, hogy a fogyatékos védendő fogyasztó az elosztó engedélyesnél írásban jelzett módon különleges bánásmódban részesüljön a VET-Vhr. 33.-36. §-ai szerint.

A jogosult fogyatékos védendő fogyasztót megillető kedvezmények, különleges bánásmód a fogyatékosági csoporttól függően következők szerinti lehet:

- a) olyan jellegű fogyatékoság, amely a fogyasztót alkalmatlanná teszi a mérő leolvasásra, mérőállás közlésre, a számlaolvasásra; a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére:
 - havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen, (elosztó nyújthatja)

- rendkívüli, ingyenes mérőfelülvizsgálat 12 naptári hónapban egyszer, (elosztó nyújthatja)
 - készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen, (DÉMÁSZ Zrt. nyújthatja)
 - az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás, (elosztó nyújthatja)
 - a számla értelmezéséhez az engedélyes üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség (helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás stb.), (DÉMÁSZ Zrt. nyújthatja)
- b) olyan jellegű fogyatékoság, amely a fogyasztó egészségét, életét veszélyezteti a fogyasztó szerződés-szegése alapján kezdeményezett kikapcsolása esetén,
- c) olyan jellegű fogyatékoság, illetve olyan gyógykezelési mód, amely, illetve amelynek megszakadása a fogyasztó életét veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatás tervezett vagy üzemzavar jellegű szünetelése esetén.

Tervezett üzemszünet idejére a b)-c) pontok szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztó, vagy az értesítendő személy kérésére legkésőbb a tervezett üzemszünet kezdetét megelőző naptól a fogyasztó gyógykezeléséhez, életfunkciói fenntartásához szükséges gép, berendezés energiaellátásához szükséges teljesítményű szükségáramforrást köteles biztosítani az elosztó.

Váratlan üzemzavar következményeinek megelőzése céljából, a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól az elosztó köteles a b)-c) pontok szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztóval vagy az általa megadott értesítendő személlyel, illetve szükség esetén az egészségügyi ellátást biztosító szervezettel egyeztetett feltételeknek megfelelő, a fogyasztó gyógykezeléséhez, életfunkciói fenntartásához szükséges gép, berendezés energiaellátásához szükséges teljesítményű szünetmentes áramforrást időben kihelyezni az igénylésben megadott felhasználási helyen.

Az elosztó által a jogosult fogyatékos fogyasztók részére nyújtandó különleges bánásmód részletes feltételeit az elosztói üzletszabályzat tartalmazza.

Szociálisan rászoruló fogyasztó részére nyújtható kedvezmények részletes leírása a 9.9 fejezetben található.

8.5 Villamos energia továbbadása

A felhasználó a villamos energiát csak nem engedélyköteles magánvezetéken, valamint a 2005. november 25. előtt létesített – a VET szerint magánvezetéknek minősülő – fogyasztói vezetéken keresztül adhatja tovább vételező részére.

A felhasználó a saját vagy az általa üzemeltetett magánvezetéken keresztül, a felhasználási helyen belül, az általa vásárolt villamos energiát harmadik személynek továbbadhatja. A felhasználó a vételezett villamos energiát a felhasználási helyen kívüli más vételező részére nem adhatja tovább.

A felhasználó köteles a továbbadásról az őt ellátó villamosenergia-kereskedőt legkésőbb a továbbadás megkezdését megelőzően 15 nappal írásban tájékoztatni. A tájékoztatás elmulasztása esetén az egyetemes szolgáltató nem köteles a VET 66.§ (11) bekezdésben előírt szabályokat a felhasználó kikapcsolása során betartani.

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

A továbbadó felhasználási helyének kikapcsolási igényekor a 7.8 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 a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a felhasználó ilyen irányú bejelentésére tájékoztatóban adja meg.

8.6 **Az elosztói szállítás megtagadása, korlátozása, szüneteltetése**

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

- a) rendkívüli hálózati állapotok,
- b) a szükséges hálózati kapacitások hiánya,
- c) az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
- d) a villamosenergia-rendszer üzemzavara esetén,
- e) más módon el nem végezhető munkák és kapcsolások érdekében,
- f) szerződés nélküli vételezés esetén,
- g) szerződésszegő vételezés esetén az üzletszabályzatban meghatározott előzetes egyeztetést követően, azzal, hogy lakossági fogyasztó villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolására, valamint a tartozását rendező lakossági fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolására a kikapcsolás és ismételt bekapcsolás villamosenergia-kereskedő általi kezdeményezésére vonatkozóan előírások az elosztó hálózati engedélyes eljárására megfelelően alkalmazandók.

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

Az elosztói szállítás megtagadása, korlátozása, szüneteltetése részletes feltételeit a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza.

9. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS

9.1 Elszámolási mérőberendezés

A felhasználó által megvásárolt villamos energia mennyiségét a külön jogszabályban meghatározott hatóság által hitelesített, a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. tulajdonában levő fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni.

A felhasználó által megvásárolt villamos energia mennyiségét a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. állapítja meg, kivéve, ha a felhasználó és az egyetemes szolgáltató mérés nélküli elszámolásban állapodtak meg.

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

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

9.2 A villamosenergia-ellátás ár-, és díjtétel rendszere

A villamosenergia-ellátás díjtétel rendszerének elemei:

- villamoshálózatra csatlakozás érdekében teljesítendő pénzügyi feltételek
- a hálózati csatlakozási szerződésből eredő rendszerhasználati díj
- a hálózathasználati szerződésből eredő rendszerhasználati díj
- a villamosenergia-vásárlási szerződés szerint átadott villamos energiáért fizetendő díj
- az egyetemes szolgáltató által a felhasználók igénye alapján végzett egyes szolgáltatások díjai
- a fenti díjakhoz kapcsolódnak adó és adójellegű elemek

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

A villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat RHD rendelet határozza meg, az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia – a kiszámítására vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően képzett – árát az egyetemes szolgáltató jelen üzletszabályzata, vagy jogszabály tartalmazza.

Az egyetemes szolgáltatás és az elosztói tevékenységre vonatkozó ármegállapításokat, illetve a különböző díjtételeket a DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztók tájékoztatása érdekében ügyfélszolgálati helyein és honlapján elérhetővé teszi.

A közcélú hálózatra csatlakozás érdekében fizetendő díjak megállapítási módjáról a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata intézkedik a vonatkozó jogszabály alapján.

9.3 A villamosenergia-vásárlási szerződés szerint fizetendő díjak

A DÉMÁSZ Zrt. az EAR rendeletben, vagy üzletszabályzatban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján értékesít villamos energiát.

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

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését az egyetemes szolgáltató megbízottként, vagy bizományosként kezeli, a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat köteles a számlán külön feltüntetni.

A villamosenergia-vásárlási szerződés oly módon is megköthető, hogy az egyetemes szolgáltató a villamos energia árában figyelembe veszi a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat is.

Azokban az esetekben, amikor a fogyasztó megválaszthatja a szerződésben rögzített árszabást, a DÉMÁSZ Zrt. köteles arról tájékoztatást adni. A villamos energia árának változásáról a DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztókat az alábbiakban leírtak szerint megfelelő módon, és időben tájékoztatja.

Az egyetemes szolgáltatás árának meghatározásánál figyelembe veendő összehasonlító (benchmark) ár kiszámítására vonatkozó előírásokat és az alkalmazható legnagyobb kereskedelmi árrést a Hivatal javaslata alapján a miniszter külön jogszabályban állapítja meg.

Az egyetemes szolgáltató által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető egyéb szolgáltatások körét és annak díjait külön jogszabály állapítja meg.

Az egyetemes szolgáltatónak az egyetemes szolgáltatás árára vonatkozó árváltoztatási szándékát és a javasolt árakat 45 nappal előre jóváhagyásra be kell jelentenie a Hivatalhoz. A jóváhagyott árakat alkalmazásuk kezdete előtt legalább 15 nappal az egyetemes szolgáltató a honlapján, valamint két országos napilapban közzé teszi. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra vonatkozó tájékoztatást és mérőállás bejelentés lehetőségét is tartalmaznia kell.

Az egyetemes szolgáltató által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén az egyetemes szolgáltató a fenti értesítésen túl, 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.

Az egyetemes szolgáltatás árát naptári negyedévenként egyszer lehet módosítani.

Az egyetemes szolgáltatás árára és árképzésére vonatkozó előírások teljesülését a Hivatal ellenőrzi.

9.4 **Az egyetemes szolgáltató által végzett egyes szolgáltatások díjai**

Az egyetemes szolgáltató által a felhasználók igénye alapján végzett egyes szolgáltatások díjait a miniszter rendeletben határozza meg. A díjtételeket az M.5. számú melléklet tartalmazza. A miniszter rendeletének megjelenéséig a díjakat a DÉMÁSZ Zrt. állapítja meg. Az aktuális díjakat a DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztók tájékoztatása érdekében az ügyfélszolgálati helyein és honlapján közzéteszi. E mellékletben szereplő díjtételek nem tartoznak az üzletszabályzat jóváhagyási eljárás körébe.

9.5 **Leolvasások, számlázás rendje és módja**

Az elszámolási időszakban a felhasználó által átvett villamos energia mennyiségét a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. – a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamos energia vételezés kivételével – a fogyasztásmérő berendezés leolvasásából nyert adatok alapján állapítja meg, amit a csatlakozási pont és a mérési pont közötti méretlen berendezések veszteségével kell korrigálni. Mérőállás közlés felhasználói adatszolgáltatáson is alapulhat, melyet ellenőrzés nélkül a DÉMÁSZ Zrt. nem köteles elfogadni számlakészítés alapjául. A mérésre vonatkozó részletes rendelkezéseket az elosztói üzletszabályzat tartalmazza.

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

Az egyes napszakok egy-egy leolvasási időszakra vonatkozó és díjfizetés szempontjából eltérő időtartamait a mindenkor hatályos díjmegállapítás (M.1. melléklet) határozza meg.

Költségtakarékossági okból hatszáz forint alatti összegű részszámlát a felhasználóval történt megállapodás esetén nem készít a DÉMÁSZ Zrt.

A DÉMÁSZ Zrt. az értékesített villamos energia árát, és díját elszámolási időszakra állapítja meg. Elszámolási időszak a fogyasztásmérő berendezésnek a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., vagy megbízottja által két egymás után végzett elszámolási célú leolvasása közötti időszak.

Az adott felhasználási hely éves elszámolása érdekében szükséges leolvasási sorrendbe besorolása a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. és a DÉMÁSZ Zrt. jogosultsága. Az éves leolvasás helyileg szokásos időpontjának megváltozásáról a felhasználókat tájékoztatni kell.

Amennyiben a fogyasztásmérő-berendezés leolvasása három leolvasási kísérletre nem valósul meg, abban az esetben az elszámolási időszak automatikusan meghosszabbodik az eredeti elszámolási időszaknak megfelelő időtartammal. A sikertelen leolvasás miatt a DÉMÁSZ Zrt. jogosult részszámlát kibocsátani a leolvasás tervezett időpontjára vonatkozóan, valamint ezt követően legfeljebb további 3 hónapig. Elszámoló számla csak a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., megbízottja, vagy fogyasztó által leolvasott mérőállás alapján készül. Amennyiben fogyasztónak felróható okból 2 hónapot meghaladó időn túl sem lehet leolvasni a fogyasztásmérő berendezést, a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. mérőhely felülvizsgálatot kezdeményez az ismételt leolvasás megkísérlését követő 1 hónapon belül.

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

A villamos energia árváltozása esetén, amennyiben az árváltozás időpontjára a fogyasztásmérő-berendezés leolvasására vagy adatrögzítésre nem került sor, úgy az egyetemes szolgáltatási alapárát 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.

A DÉMÁSZ 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.

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

A DÉMÁSZ Zrt. a felhasználókkal az adott 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 időpontjában történt, a szerződés felmondásakor, vagy ha a felhasználó eseti leolvasást rendelt meg. Az eseti leolvasás az elosztói üzletszabályzat szerint díjköteles tevékenység.

A részszámla fizetési határidőt a DÉMÁSZ Zrt. úgy is jogosult megállapítani, hogy az a részszámla számlázási időszakának utolsó napját követő első munkanapja. A felhasználónak a számla kézhezvételétől számított legalább 8 nap így is rendelkezésre kell, hogy álljon.

A DÉMÁSZ Zrt. számlát csak magyarországi címre küld meg a 6.3.1 pontban leírt feltétel alapján.

A részszámlán megjelenített számlázási időszak nem azonos a hónap naptári időszakkal, általában 30 naptári nap. Az adott felhasználási helyre minden naptári hónapban – felek eltérő megállapodása hiányában - csak egy részszámlának lehet esedékessége.

Az éves elszámolási időszak keretében évenként (12 havonta) egy alkalommal kerül leolvasásra a fogyasztásmérő berendezés. Az éves elszámolási időszakon belül a felhasználó, vagy fizető legfeljebb 11 alkalommal – a részszámla összegének megfelelő – részfizetést teljesít.

Az éves elszámolási időszakba sorolt felhasználási helyek esetén a felhasználó a fogyasztási történet, vagy a felhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. között létrejött megállapodás alapján készül részszámla helyett esetleg, vagy rendszeresen kérhetik az általuk közölt mérőállás alapján történő számlázást. A DÉMÁSZ Zrt. a mérőállás helyességét nem vizsgálja, de a felhasználói mérőállás közlés tényét rögzíti számlázási rendszerében. Az elszámolási időszak a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., illetve megbízottja által történő mérőállás leolvasással zárul le. A felhasználó a mérőállást rendszeresen a számlán jelzett, adatközlésre nyitva álló négynapos időszak alatt közölheti a telefonos ügyfélszolgálat mérőállás bejelentésére szolgáló számán, e-mail-en, interneten, vagy a személyes ügyfélszolgálati irodákban azok nyitvatartási idejében.

A felhasználók részére kibocsátott számla az alábbi lehet:

- részszámla: az elszámolási időszakon belül benyújtott számla, amiben szereplő fogyasztásnak az alapja az előző elszámolási időszak tényleges fogyasztásának egy hónapra vetített mennyisége, vagy a felhasználóval megállapodott fogyasztásmennyiség. A részszámlában a fogyasztás mennyiségétől független, szerződés szerinti alap-, teljesítmény vagy más kapcsolódó díjak is felszámításra kerülnek.

- elszámoló számla: az elszámolási időszak végén leolvasott mérőállás alapján a szerződés szerinti díjtételekkel készült számla, mely a kiállított részszámlák összegével korrigált.

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

Előrefizető mérő feltöltésére szolgáló utalvány megvásárlásakor a szolgáltató számlát állít ki a megvásárolt villamosenergia-szolgáltatás mennyiségéről.

9.6 **Az átvett villamos energia ellenértékének kiegyenlítése**

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

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

A számlák kiegyenlítése módjai:

- pénzügyintézetten keresztül (csoportos beszedési megbízás, azonnali inkasszó, határidős beszedési megbízás vagy átutalás),
- postai feladás útján (készpénz-átutalási megbízás),
- bankkártyával (POS terminálon ügyfélszolgálati irodákban)

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vevői folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor az egyetemes szolgáltató

- a) 1.000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetén, vagy ha a villamosenergia-vásárlási szerződés így rendelkezik, a következő számlá(k)ban köteles elszámolni az összeget
- b) 1.000 Ft-ot meghaladó összeg esetén, vagy ha a villamosenergia-vásárlási szerződés így rendelkezik, a fizetési módnak megfelelően köteles az összeget visszafizetni a felhasználónak illetve a fizetőnek.

Amennyiben a villamosenergia-vásárlási szerződés a következő számlákban történő elszámolásról rendelkezik, a felhasználó egyedi kérelme esetén az egyetemes szolgáltató köteles 8 napon belül intézkedni a túlfizetett összeg visszafizetéséről.

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

9.7 Késedelmes fizetés

A készpénzben (a DÉMÁSZ Zrt. által kibocsátott készpénz-átutalási megbízás felhasználásával) teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor a készpénzt a postán befizetik.

A DÉMÁSZ Zrt.-nél POS-terminálon bankkártyával teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor a POS-terminál a tranzakció elfogadását visszajelezte.

Pénzügyintézeti, csoportos beszedési megbízás alapján teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, ha a kötelezett bankszámláját a terhelési napon a megbízás összegével megterhelték.

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzügyösszeget a jogosult bankszámláján jóváírták.

Késedelmes fizetésnek minősül a felhasználó/fizető részéről, ha a számlán feltüntetett díjat a felek eltérő megállapodása hiányában a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem egyenlíti ki. Számlakifogás esetén a 11.4 fejezet rendelkezései szerint kell eljárni.

Ütemezett fizetés esetén a részfizetésekre is a fentiek irányadók.

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

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, a DÉMÁSZ Zrt. a felek eltérő megállapodás hiányában a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel. A felhasználót alaptalan számlakifogás esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

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

9.8 **Fizetési hátralékok behajtása**

A fizetési hátralékok behajtására a DÉMÁSZ 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 a DÉMÁSZ Zrt. a fizetési kötelezettség tartós elmulasztása esetére a kikapcsoltatás és szerződésfelmondás lehetőségével vagy előre fizető mérő felszerelésének lehetőségével élhet. Amennyiben a felhasználó egyéb fizetési kötelezettségének megállapodás ellenére sem tesz eleget a DÉMÁSZ Zrt. élhet a kikapcsoltatás és szerződésfelmondás, vagy az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségével.

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

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

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

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

Ezek együttes figyelembevétele határozza meg a hátralék rendezésére vonatkozó megállapodást.

A szolgáltató jogosult a felhasználót vagy a szerződés szerinti fizető ügyfelet telefonon, e-mail-en 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.

9.9 **A szociálisan rászoruló fogyasztót megillető kedvezmények**

A szociálisan rászoruló fogyasztó a számla kibocsátását követően a kikapcsolásról szóló értesítést megalapozó utolsó számla fizetési határidejének lejártáig kérheti részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék alkalmazását. A DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék 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.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a DÉMÁSZ 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.

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

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

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

A részletfizetés, illetve a fizetési kedvezmény biztosítása mellett a villamosenergia-kereskedőnek, illetve az egyetemes szolgáltatónak - az elosztóval történő egyeztetés mellett - fel kell ajánlania az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségét. Amennyiben a fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, az engedélyes a további fogyasztást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Az előre fizető mérő felszerelése során a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni. Az előrefizető mérő és felszerelésének költsége az elosztói engedélyest terheli.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a nyilvántartásba vételt követően kereskedőt, illetve egyetemes szolgáltatót vált, a korábbi villamosenergia-értékesítési 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.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó százhusz napot meghaladó lejárt esedékességű számlatartozást halmozott fel (késleltetett kikapcsolás) és a villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolás további jogszabályi feltételei is fennállnak, az elosztó a kikapcsolásról értesítést küld és kikapcsolásról szóló értesítéssel egyidejűleg értesíti azt a szociális igazgatási szervet, amelynek igazolása alapján a fogyasztó a szociálisan rászorulókat nyilvántartásba felvételre került.

Előre fizető mérőt kell biztosítani minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára, aki ezt igényli. Az előre fizető mérő költségeinek viselésére a fogyasztásmérő berendezésre vonatkozó általános költségviselési szabályok irányadók.

A felszerelt előre fizető mérő feltöltése a szociálisan rászoruló fogyasztó feladata. A feltöltést a felhasználási hely megjelölése mellett a szociálisan rászoruló fogyasztó javára más is teljesítheti. A feltöltés elmaradásának vagy a feltöltött összeg elfogyásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül az engedélyes általi kikapcsolásnak.

Az előre fizető mérő feltöltéséhez szükséges kódokat a szociálisan rászoruló fogyasztó az ügyfélszolgálatától igényelheti. A kód kiadásának feltétele, hogy a kívánt feltöltési címletnek

megfelelő összeget a szociálisan rászoruló fogyasztó már igazoltan megfizette a DÉMÁSZ Zrt. részére.

Az utalvány értéke tartalmazza a vásárolt villamos energia (kWh) ellenértékét (villamosenergia-díj), a rendszerhasználat költségét, villamos energiához kapcsolódó pénzeszközöket, és az adókat, ide értve pl. az ÁFA-t.

A felhasználó az előre fizető mérő felszerelésekor tájékoztatást kap az elvégzett munkáról és részletesen a mérő működéséről, ide értve a feltöltő kód vásárlásának lehetőségeiről, a feltöltő kód készülékbe vitelének módjáról. A feltöltéssel kapcsolatos tájékoztatás írásos formában is átadásra kerül a felhasználó részére.

Az előrefizetős mérővel történő villamosenergia-vételezésre is szerződést kell kötnie a felhasználónak a kereskedővel (egyetemes szolgáltatóval), illetve a hálózati engedéllyessel.

Amennyiben a részletfizetési vagy halasztott fizetési megállapodásban foglaltakat a szociálisan rászoruló fogyasztó nem tartja be, és nem igényli az egyetemes szolgáltató kezdeményezésére az elosztó által felajánlott előre fizető mérő felszerelését sem, továbbá legalább négy havi számlatartozást felhalmozott, akkor a szociálisan rászoruló fogyasztó villamosenergia-ellátását az engedélyes megszüntetheti, a villamosenergia-értékesítésre vonatkozó szerződést felmondhatja.

10. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉNEK MINŐSÉGI PARAMÉTEREI

10.1 A villamosenergia-vásárlási szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek teljesítése

A DÉMÁSZ Zrt. jelen üzletszabályzata tartalmazza a felhasználónak biztosított paramétereket, amelyek a villamos energiára, mint értékesített termékre vonatkoznak. A termékhez kapcsolódó mérhető határértékkel rendelkező szolgáltatásokra a DÉMÁSZ Zrt. kötelezettséget vállal. A garantált szolgáltatás is része a minőségnek és az ügyfélszolgálat minőségének betartására irányul.

A hálózathasználati szerződés alapján történő villamosenergia-szállítás minőségét, műszaki (fizikai) jellemzőit, a vonatkozó szabványok, a Magyar Energia Hivatal határozatai, ellátási szabályzatok és a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. üzletszabályzata tartalmazza.

10.2 Minimális minőségi követelmények az egyes felhasználóknál (Garantált Szolgáltatások)

A DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató a Magyar Energia Hivatallal egyetértésben, a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-vel együttműködve az egyes fogyasztóknál a következő tevékenységekre vállal minimális minőségi követelményeket (Garantált Szolgáltatásokat) az M.6. mellékletben leírt további feltételekkel:

E.SZ.I. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása

A DÉMÁSZ Zrt. a felhasználótól érkezett villamosenergia-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-hez, mint elosztói engedélyeshez.

E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül a DÉMÁSZ Zrt. választ ad.

Abban az esetben, ha a megkeresés a DÉMÁSZ Zrt.-nél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor a DÉMÁSZ Zrt. gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.

Amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. és a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.

A dokumentált megkeresést jelen Üzletszabályzat 11. fejezetének rendelkezései szerint kell értelmezni.

E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén

A DÉMÁSZ 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 –, a DÉMÁSZ Zrt. a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-nél a visszakapcsolást.

E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén a DÉMÁSZ Zrt. kötbért fizet.

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

A kötbér mértékét és a kötbér megfizetésének eljárásrendjét az M.6 melléklet tartalmazza.

10.3 Fogyasztói elégedettség felmérés rendszere

A MEH 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 MEH által előírt tartalmú kérdőív eredményei alapján az adatok megküldésre kerülnek a MEH 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 érinteni:

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

11. PANASZÜGYEK KEZELÉSE

11.1 Panaszügyek és felhasználói beadványok kezelése

A DÉMÁSZ 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.

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

Írásbeli beadványok kezelése ügyfélszolgálati irodán:

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

A szóbeli beadványok rögzítése ügyfélszolgálati irodán, illetve telefonon:

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

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

A beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül a DÉMÁSZ Zrt. és a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint engedélyesek kötelesek egymás között tisztázni, melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, indoklással írásban tájékoztatni kell.

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

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

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

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

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

11.2 **Panaszbejelentés kivizsgálása**

A fogyasztó panaszával a DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatához, a DÉMÁSZ Zrt. központi panaszcsoporthoz, vagy a fogyasztói érdekképviselői, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy esetlegesen ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, vagy lakossági fogyasztó esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól nem lakossági felhasználó esetén a Magyar Energia Hivaltól kérheti panaszának kivizsgálását.

Az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel vagy méréssel kapcsolatos lakossági fogyasztói panaszok ügyében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezései szerint.

A lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználók elszámolással, számlázással, díjfizetéssel vagy méréssel kapcsolatos panaszai ügyében a Magyar Energia Hivatal jár el.

Lakossági fogyasztó illetve fogyasztónak minősülő nem lakossági felhasználó továbbá a Békéltető Testülethez, illetve lakossági fogyasztó és nem lakossági felhasználó bírósághoz fordulhat. Amennyiben a fogyasztó panaszával a szolgáltató központi panaszcsoporthat még nem kereste meg, akkor a Hivatal, illetőleg a Hatóság továbbítja a panaszt megválaszolásra a szolgáltató központjának.

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

A Magyar Energia Hivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Békéltető testületek címét, elérhetőségét az M.2. melléklet tartalmazza.

11.3 **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 30 napig.

11.4 **Kifogás a számla ellen**

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

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

Ha a felhasználót visszatérítés illeti meg, az egyetemes szolgáltató azt az esedékességtől számított 8 napon belül köteles a felhasználó részére készpénzben kifizetni vagy a felhasználó bankszámlájára visszautalni. A felek erre vonatkozó megállapodása alapján az egyetemes szolgáltató jogosult a visszatérítést a felhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítani.

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. 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 fogyasztási 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 a másik félnek megtéríteni.

11.5 Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel szemben

A fogyasztásmérő-berendezést érintő kifogást a felhasználó a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. üzletszabályzatában foglaltak szerint teheti meg.

11.6 Elszámolás hibás mérés esetén

Hibás mérés esetén az elszámolás alapját képező villamos energia mennyiséget a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. köteles megállapítani a felhasználóval történt megállapodás alapján.

Ha a fogyasztásmérő-berendezés hibásan mér, vagy hitelesítési ideje lejárt, annak adatai számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Ha a fogyasztásmérő-berendezés hibás működésének időtartama és a hibás fogyasztásmérő-berendezés által mért és a ténylegesen elfogyasztott villamos energia mennyiség különbözetét a felek közös megegyezéssel meg tudják állapítani, a leolvasott mérési adatokat ennek megfelelően helyesbíteni kell. A helyesbített adatok meghatározásáig 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 a felek kötelesek egymással véglegesen elszámolni. A felek az elszámolásban a felhasznált villamos energia mennyiséget és a külön jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjakat elkülönítve, tételesen kötelesek feltüntetni.

Ha a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy abban a felek nem tudnak megállapodni, illetve ha időközben a felhasználó felhasználásában változás következett be, a hibás mérést megelőző és azt követő elszámolási időszakok – de legalább négy hónap – felhasználási adatainak átlaga képezi az elszámolás alapját. Amennyiben a hibás mérés előtt a felhasználási helyen a fogyasztásról hiteles mérővel mért adat nem áll rendelkezésre, akkor a hibás mérést követő négy hónapban hiteles méréssel megállapított fogyasztásból kell a vélelmezett fogyasztást meghatározni. A jelen bekezdésben meghatározott módon becsült felhasználást a felek az előző bekezdésben meghatározottak szerint kötelesek elszámolni.

Ha hibás mérés miatt a rendszerhasználót visszatérítés illeti meg, a hálózati engedélyes az elszámolások lezárását követő 8 napon belül az elszámolás eredményéről köteles írásban tájékoztatni a rendszerhasználó egyetemes szolgáltatóját vagy villamosenergia-kereskedőjét. A visszatérítendő villamos energia árat a villamosenergia-kereskedő az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a rendszerhasználó részére készpénzben kifizetni vagy a rendszerhasználó bankszámlájára visszautalni, illetve a rendszerhasználóval történt előzetes megállapodás esetén a rendszerhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítani. Egyetemes szolgáltatásban részesülő rendszerhasználó esetében a visszatérítésre a 11.4 pontban foglaltak irányadók. A hálózathasználati díjakat az az engedélyes írja jóvá vagy fizeti vissza a rendszerhasználónak, amely azt a rendszerhasználónak kiszámlázta. A hálózati engedélyes és az egyetemes szolgáltató vagy villamosenergia-kereskedő közötti elszámolásra a villamosenergia-ellátási szabályzatok vonatkozó rendelkezései irányadók.

Ha hibás mérés miatt az egyetemes szolgáltatót a rendszerhasználó villamos energia felhasználása után árkülönbözet és a hálózati engedélyest hálózathasználati díjkülönbözet illeti meg, a hálózati engedélyes az elszámolások lezárását követő 8 napon belül az elszámolás eredményéről köteles írásban tájékoztatni a rendszerhasználó egyetemes szolgáltatóját. A villamos energia árkülönbözetről az egyetemes szolgáltató a hálózathasználati díjkülönbözetről a hálózati engedélyes külön számlát állít ki a rendszerhasználónak. Abban az esetben, ha a villamosenergia-vásárlási szerződés alapján hálózathasználati díjakat az egyetemes szolgáltató számlázza a rendszerhasználónak, úgy hibás mérés miatti számlázásra is ezen rendelkezések irányadók. A hibás méréssel összefüggésben kiállított számla megfizetésére a 11.4 pontban foglaltak irányadók.

12. ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

12.1 A jelen üzletszabályzat, és az általános szerződési feltételek hatálybalépése

A jelen üzletszabályzat és mellékletei a Magyar Energia Hivatal jóváhagyó határozata alapján 2008. június 1-jén lépnek hatályba.

12.2 Nyilatkozatok

A Délmagyarországi Áramszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság jelen Üzletszabályzatát a villamosenergia-törvény és a végrehajtására kiadott jogszabályok, határozatok alapján készítette el.

12.3 Jogszabályi rendelkezés megváltozása, semmisség

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

Szeged, 2008. április 30.

Christophe Espert
kereskedelmi igazgató

Fazekas Zoltán
energiabeszerezési osztályvezető

DÉMÁSZ Zrt.

A Délmagyarországi Áramszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság Egyetemes Villamos Energia Szolgáltatói Üzletszabályzatát az 546/2008. számú határozattal jóváhagyom.

Budapest, 2008. április 9.

Horváth J. Ferenc
elnök
Magyar Energia Hivatal