



**EDF DÉMÁSZ Zrt.**

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

**(6. módosítással egybeszerkesztett szöveg)**

**Hatályos: 2016. június 14-től**

Az üzletszabályzat hatálybalépésének eredeti dátuma: 2008. június 1.

Az üzletszabályzat jelen változatának szerkesztése 2016. május 13-án zárult le.



## TARTALOMJEGYZÉK

Bekezdés	Oldal
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, alapfogalmak, aZ EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató adatai .....	1
1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK RÖVIDÍTÉSEI .....	1
1.2 EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	1
1.3 EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	2
1.4 EGYETEMLEGES FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA .....	2
1.5 ELOSZTÁS FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	2
1.6 ELŐRE FIZETŐS MÉRŐ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	2
1.7 ELSZÁMOLÓ SZÁMLA FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	2
1.8 FELHASZNÁLÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	2
1.9 FELTÖLTŐKÓD FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	2
1.10 FIZETŐ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	2
1.11 FOGYATÉKKAL ÉLŐ FOGYASZTÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	2
1.12 HÁLÓZATHASZNÁLATI SZERZŐDÉS FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	3
1.13 HÁLÓZATI CSATLAKOZÁSI SZERZŐDÉS FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	3
1.14 KIKAPCSOLÁS ÉS SZÜNETELTETÉS FOGALMI MEGHATÁROZÁSAI .....	3
1.15 KÜLÖN KEZELT INTÉZMÉNYI FELHASZNÁLÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	3
1.16 LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	4
1.17 MEGBÍZOTT FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	4
1.18 PROFIL ELSZÁMOLÁSÚ FELHASZNÁLÁSI HELY FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	4
1.19 PROFIL FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	4
1.20 RÉSZSZÁMLA FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	4
1.21 RENDSZERHASZNÁLÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	4
1.22 TELJESÍTÉS FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	4
1.23 TÁRSASHÁZ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	4

1.24 VÉDENDŐ FOGYASZTÓ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	4
1.25 VÉGSZÁMLA FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	5
1.26 VÉTELEZŐ FOGALMI MEGHATÁROZÁSA .....	5
1.27 AZ EDF DÉMÁSZ ZRT., MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ.....	5
2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....	6
2.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATA .....	6
2.2 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI EGYSÉGEK.....	6
2.3 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE, HATÁSKÖREI.....	7
2.4 AZ ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK ÉS IGAZOLÁSOK.....	8
2.5 FOGYASZTÓVÉDELEM .....	9
2.6 ENERGIAHATÉKONYSÁGI TÁJÉKOZTATÁS.....	9
3. Felhasználói IGÉNYBEJELENTÉS és Egyetemes Szolgáltatói TÁJÉKOZTATÁS.....	11
3.1 ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEIRŐL.....	11
3.2 IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL.....	11
3.3 TÁJÉKOZTATÁS AZ EDF DÉMÁSZ ZRT. RÉSZÉRŐL .....	12
4. A villamosenergia-vásárlási szerződés előkészítése, létrejötte és hatálya .....	15
4.1 AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÓVAL SZERZŐDÉSKÖTÉSRE JOGOSULT FELHASZNÁLÓK MEGHATÁROZÁSA .....	15
4.2 SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ EGYES FELTÉTELEK .....	16
4.3 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEINEK EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA .....	17
4.4 VÉLEMÉNYELTÉRÉS KEZELÉSE.....	18
4.5 A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE .....	18
4.6 AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS KERETÉBEN MEGKÖTENDŐ VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI .....	19
4.7 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI .....	20
4.8 A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA.....	20
4.9 A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŰNÉSE .....	21
4.10 A HÁLÓZATHASZNÁLATTAL ÖSSZEFÜGGŐ SZERZŐDÉSEK KEZELÉSÉNEK EGYES ESETEI.....	25

4.11 RENDELKEZÉS AZ ÍRÁSBA FOGLALT VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSSEL ÉS HÁLÓZATHASZNÁLATI SZERZŐDÉSSEL NEM RENDELKEZŐ FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE VONATKOZÓAN.....	25
4.12 A KÉZBESÍTÉS SZABÁLYAI .....	26
4.13 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSBŐL EREDŐ IGÉNYEK ELÉVÜLÉSE .....	26
4.14 A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI .....	26
5. A villamosenergia-vásárlási SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI .....	29
5.1 SZERZŐDÉSSZEGÉS AZ EDF DÉMÁSZ ZRT., MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ENGEDÉLYES RÉSZÉRŐL.....	29
5.2 AZ EDF DÉMÁSZ ZRT., MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ENGEDÉLYES SZERZŐDÉSSZEGÉSE ESETÉN FIZETENDŐ KÖTBÉR:.....	29
5.3 SZERZŐDÉSSZEGÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL .....	30
5.4 KÁRTÉRÍTÉS 31	
5.5 AZ EDF DÉMÁSZ ZRT. ÉS A FELHASZNÁLÓ KÖTBÉRFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG ALÓLI MENTESÜLÉSE .....	32
5.6 A KIKAPCSOLÁS ÉS VISSZAKAPCSOLÁS ELJÁRÁS RENDJE.....	32
5.7 KÖZINTÉZMÉNY KIKAPCSOLÁS ALÓLI MENTESSÉGÉNEK SZABÁLYAI .....	36
5.8 TÁRSASHÁZ KIKAPCSOLÁS ALÓLI MENTESSÉGÉNEK SZABÁLYAI .....	37
6. A VILLAMOSENERGIA-Vásárlási szerződés teljesítése, továbbadás.....	39
6.1 EGYÜTTMŰKÖDÉS A VILLAMOS-ENERGIA RENDSZER ENGEDÉLYESEIVEL, ILLETVE A VILLAMOS-ENERGIA PIAC RÉSZTVEVŐIVEL .....	39
6.2 A VILLAMOS ENERGIA ÉRTÉKESÍTÉSE ÉS MEGVÁSÁRLÁSA .....	39
6.3 SZOLGÁLTATÁS .....	40
6.4 AZ ELOSZTÓI SZÁLLÍTÁS MEGTAGADÁSA, KORLÁTOZÁSA, SZÜNETELTETÉSE.....	40
6.5 VILLAMOS ENERGIA TOVÁBBADÁSA .....	41
6.6 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSSEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSE .....	41
6.7 MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK AZ EGYES FELHASZNÁLÓKNÁL (GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK).....	41
6.8 AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZOLGÁLTATÁS-MINŐSÉG MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI ÉS ELVÁRT SZÍNVONALA .....	42

6.9	FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS RENDSZERE.....	42
7.	Védendő fogyasztókra vonatkozó szabályok .....	43
7.1	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....	43
7.2	SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ FOGYASZTÓK .....	43
7.3	FOGYATÉKKAL ÉLŐ FOGYASZTÓK.....	46
8.	Mérés, Elszámolás .....	48
8.1	ELSZÁMOLÁSI MÉRŐBERENDEZÉS.....	48
8.2	A VILLAMOSENERGIA-ELLÁTÁS ÁR-, ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE.....	48
8.3	A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS SZERINT FIZETENDŐ TERMÉKÁR .....	48
8.4	AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÉGZETT EGYES SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI.....	49
8.5	LEOLVASÁSOK, SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA.....	49
8.6	KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN .....	53
8.7	KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSEL SZEMBEN.....	53
8.8	ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN .....	53
8.9	A MEGVÁSÁROLT VILLAMOS ENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE.....	54
8.10	KÉSEDELMES FIZETÉS KÖVETKEZMÉNYE, A FELHASZNÁLÓI TARTOZÁS ESETÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	56
8.11	FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA .....	56
9.	PANASZÜGYEK KEZELÉSE .....	58
9.1	PANASZÜGYEK ÉS FELHASZNÁLÓI BEADVÁNYOK KEZELÉSE .....	58
9.2	PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSA.....	59
9.3	ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐ .....	60
10.	ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	61
10.1	A JELEN ÜZLETSZABÁLYZAT, ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBALÉPÉSE.....	61
10.2	NYILATKOZATOK.....	61
10.3	JOGSZABÁLYI RENDELKEZÉS MEGVÁLTOZÁSA, SEMMISSÉG .....	61

#### **MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK:**

<b>M.1. számú:</b>	Az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia ára és áralkalmazási feltételek
<b>M.2. számú:</b>	Az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati egységei
<b>M.3. számú:</b>	Adatvédelem és adatbiztonság

<b>M.4. számú:</b>	Egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződések tartalma és az általános szerződési feltételek
<b>M.5. számú:</b>	Az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díjai
<b>M.6. számú:</b>	Garantált Szolgáltatások eljárási szabályzata
<b>M.7. számú:</b>	Az egyetemes szolgáltatóval szerződéskötésre jogosult külön kezelt intézményi felhasználók és a közintézményi felhasználók meghatározása és a jogosultság igazolása
<b>M.8. számú:</b>	A megbízási szerződés tartalma
<b>M.9. számú:</b>	Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentők tartalma
<b>M.10. számú:</b>	Fogyasztási hely ellenőrzésére szóló tájékoztató levél tartalma
<b>F.1. számú:</b>	Az EDF DÉMÁSZ Zrt. működési területe
<b>F.2. számú:</b>	Az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati egységeinek elérhetősége, nyitva tartása





## **1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, ALAPFOGALMAK, AZ EDF DÉMÁSZ ZRT., MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ ADATAI**

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: MEKH) jogelődje által kiadott 71/2008. számú működési engedély alapján végzi egyetemes villamos energia szolgáltatói tevékenységét. Az EDF 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. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. egyetemes szolgáltatási területén elosztói engedéllyel – azonos működési területtel – az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. rendelkezik, és az általa nyújtott szolgáltatások szabályozását az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza.

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

Az üzletszabályzat hatálya kiterjed az EDF DÉMÁSZ Zrt-re mint egyetemes szolgáltatóra és a működési engedélyében meghatározott területen az EDF DÉMÁSZ Zrt.-től, mint egyetemes szolgáltatótól villamosenergia-vásárlási szerződés alapján villamos energiát vásárló felhasználókra, valamint a szolgáltatást igénybe venni kívánókra. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. működési területét a működési engedély alapján az F.1. számú függelék tartalmazza tájékoztatásul.

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

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

### **1.1 Az Üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok rövidítései**

- VET: jelenti a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényt
- VET-Vhr: jelenti a villamos energiáról szóló 2007. LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 273/2007. (X. 19.) 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 villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről szóló 4/2011. (I. 31.) NFM rendeletet
- RHD: jelenti a villamos energia rendszerhasználati díjakról és alkalmazásuk szabályairól szóló MEKH rendeletet (jelen üzletszabályzat hatálybalépésekor a 4/2013. (X. 16.) MEKH rendelet).
- KDR: jelenti a villamos energia elosztó és egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló 52/2013. (IX. 13.) NFM rendeletet
- CSD: jelenti a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott a közcélú villamos hálózatra csatlakozással összefüggésben alkalmazandó díjakról szóló határozatot vagy rendeletet (jelen üzletszabályzat hatálybalépésekor a 868/2011. számú határozat).

### **1.2 Egyetemes szolgáltatás fogalmi meghatározása**

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

### 1.3 Egyetemes szolgáltató fogalmi meghatározása

Jelen üzletszabályzat szempontjából egyetemes szolgáltatón az EDF DÉMÁSZ Zrt.-t, mint egyetemes szolgáltatói engedélyest kell érteni, ha a szövegkörnyezetből más nem következik.

### 1.4 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.

A Felhasználó és a Fizető felelőssége csak akkor lesz egyetemleges, ha azt a fizető és a felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződésben, vagy a fizetési megállapodásban kifejezetten vállalta. Ennek hiányában a tartozás kiegyenlítésére egyedül a Felhasználó lesz kötelezett.

### 1.5 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).

### 1.6 Előre fizetős mérő fogalmi meghatározása

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

Az ellenérték magában foglalja a villamos energia árát, a rendszerhasználati díjakat, adókat és minden egyéb fizetendő összeget, amelyet jogszabály a villamosenergia-szolgáltatás igénybevételéhez előír.

### 1.7 Elszámoló számla fogalmi meghatározása

Olyan a hálózathasználati vagy a villamosenergia-vásárlási szerződés időtartama alatt kiállított, az adott elszámolási időszakra vonatkozó számla, amely az elszámolást az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállása közötti tényleges fogyasztás és az egyes zónaidőkre, illetve időszakos árszabás szerinti egy árszabási időszakra vonatkozó díjtétel szorzataként tartalmazza; (VET-Vhr 1. § (1) 1. pont) Az elszámoló számla megbízásos jogviszony esetén a szerződések szerinti villamos energia árat és a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat, továbbá a kapcsolódó adókat és pénzeszközöket tartalmazó számla, melyben kiállított részszámlák összege figyelembe vételre kerül.

### 1.8 Felhasználó fogalmi meghatározása

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

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

### 1.9 Feltöltőkód fogalmi meghatározása

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

### 1.10 Fizető fogalmi meghatározása

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

### 1.11 Fogyatékkal élő fogyasztó fogalmi meghatározása

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy,

továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása (VET 3. § 19. pont).

#### **1.12 Hálózathasználati szerződés fogalmi meghatározása**

Az elosztói engedélyes és a rendszerhasználó között, az elosztói engedélyes üzemeltetésében álló hálózat használatának biztosítására, írásban, az elosztó engedélyes üzletszabályzatában meghatározott formában létrejött szerződés, mely tartalmazza többek között:

- a lekötött teljesítményt, a szolgáltatott villamos energia műszaki jellemzőit,
- a nyújtott szolgáltatás minőségi jellemzőit;
- csatlakozási pontonként a betáplálásra vagy felhasználásra rendelkezésre álló teljesítményt, továbbá
- felhasználás esetén a lekötött teljesítményt, a szolgáltatott villamos energia műszaki jellemzőit, a nyújtott szolgáltatás minőségi jellemzőit;
- a rendszerhasználati díjak mértékét, megfizetésének módját és feltételeit, rendszerhasználati díjfizetéssel kapcsolatos elszámolás szabályait;
- a hálózathasználati szerződés megszűnésére, megszüntetésére vonatkozó rendelkezéseket;

#### **1.13 Hálózati csatlakozási szerződés fogalmi meghatározása**

Az elosztói engedélyes és a rendszerhasználó között, a rendszerhasználó csatlakozási pontjai vonatkozásában az ott rendelkezésre álló teljesítmény előfeltételeinek megvalósítására és a folyamatos biztosítására írásban, az elosztói engedélyes üzletszabályzatában meghatározott formában létrejött szerződés.

#### **1.14 Kikapcsolás és szüneteltetés fogalmi meghatározásai**

##### **1.14.1 Kikapcsolás**

Jelenti a felhasználó felhasználási helyének leválasztását az elosztóhálózatról.

##### **1.14.2 Szüneteltetés**

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

#### **1.15 Külön kezelt intézményi felhasználó fogalmi meghatározása**

Központi költségvetési szerv, központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, helyi önkormányzat, helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény. (VET 3. § 74. pont)

A VET 50. § (4) bekezdésében, valamint a VET 170. § (1) bekezdés 42. pontja szerinti külön jogszabályban meghatározott felhasználó minősül külön kezelt intézményi felhasználónak.

A VET 50. § (4) bekezdése szerint:

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

A közfeladatot ellátó felhasználói státusz részletes feltételeit, az igazolás módját a VET-Vhr 26/A. § alapján jelen üzletszabályzat M.7 melléklete tartalmazza.

**1.16 Lakossági fogyasztó fogalmi meghatározása**

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

**1.17 Megbízott fogalmi meghatározása**

Díjazás ellenében, megbízási szerződés alapján a megbízott a rábízott ügyet a megbízó utasítása szerint ellátja, és a megbízó érdekében megelégedően eljár.

**1.18 Profil elszámolású felhasználási hely fogalmi meghatározása**

Olyan felhasználási hely, amelynek az ellátása a kifizetésű hálózatról történik és nem rendelkezik terhelési görbe regisztrálására alkalmas távlehívható fogyasztásmérő készülékkel. A profilos elszámolással kapcsolatban az elosztói üzletszabályzat további rendelkezéseket adhat. Az okos mérési rendszerek bevezetésével kapcsolatban a VET 177/A. § alapján működő projektben résztvevő mérési pontok esetén is profil alapú elszámolás történik.

**1.19 Profil fogalmi meghatározása**

Statistikai elemzéssel készült normalizált, 1000 kWh éves fogyasztásra vonatkoztatott, éves felhasználói villamosteljesítmény-igény görbe (VET 3. § 49a. pont).

**1.20 Részszámla fogalmi meghatározása**

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

**1.21 Rendszerhasználó fogalmi meghatározása**

Aki a közcélú hálózathoz villamos energia betáplálása, illetve vételezése céljából közvetlenül vagy közvetve csatlakozik (VET 3. § 50. pont).

**1.22 Teljesítés fogalmi meghatározása**

A villamosenergia-vásárlási szerződés alapján az egyetemes szolgáltató kötelezettségeinek teljesítés helye az átviteli hálózat. A villamosenergia-vásárlási szerződéseket az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről teljesítettnek akkor kell tekinteni, amennyiben a szerződés szerinti és a felhasználó igényének megfelelő mennyiségű villamos energia az átviteli hálózatba a felhasználó fogyasztásával egyidejűleg betáplálásra került.

**1.23 Társasház fogalmi meghatározása**

A társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvényben meghatározottak szerint alapító okirattal létrejött társasházat kell társasház alatt érteni jelen üzletszabályzatban.

**1.24 Védendő fogyasztó fogalmi meghatározása**

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

### 1.25 Végszámla fogalmi meghatározása

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

### 1.26 Vételező fogalmi meghatározása

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

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

## 1.27 AZ EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató

A társaság cégneve: EDF DÉMÁSZ Zrt.

Székhely: 6720 Szeged, Klauzál tér 9.

Cégbejegyzés helye: Csongrád Megyei Bíróság, mind Cégbíróság

Cégbejegyzés időpontja: 1992.05.24.

Cégjegyzék száma: 06-10-000056

Egyetemes szolgáltatói működési engedély száma: 71/2008.

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.

Az EDF 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.

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

## 2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

### 2.1 Az ügyfélszolgálat feladata

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

### 2.2 Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati irodák állnak rendelkezésre. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. központi telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet a telefonos ügyintézésre, és az írásbeli megkeresések (levél) fogadása csak központilag történik. Az ügyfélszolgálati irodákon postai küldeményt nem fogad az EDF DÉMÁSZ Zrt. Az egyes ügyfélszolgálatok felsorolását, nyitva tartási időtartamaikat az M.2. számú melléklet, míg az egyes ügyfélszolgálatok elérhetőségét, helyét, nyitvatartási időpontjait az F.2 függelék tartalmazza. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a számlákon feltünteti a telefonos ügyfélszolgálat, a hibabejelentés, a mérőállás-közlés telefonszámait, postai címét, továbbá internetes honlapján valamint az egyes tájékoztató kiadványokban megjeleníti ügyfélszolgálati elérhetőségét. Az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint elosztói engedélyes közös ügyfélszolgálatot működtet az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ügyeinek intézése érdekében. 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 VET-Vhr. előírásai szerinti engedélyesenkénti önálló ügyintézés kerül megvalósításra.

#### 2.2.1 Telefonos Ügyfélkapcsolati központ

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. telefonos ügyfélszolgálati elérését teljes működési területén normál (nem emelt) díjas vezetékes számon biztosítja, továbbá felhasználói mérőállás bejelentésére az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. által működtetett hívószám áll rendelkezésre.

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

#### 2.2.2 Személyes ügyfélszolgálatok

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

Az ügyfélszolgálati irodák a VET-Vhr. rendelkezéseinek megfelelően állandó ügyfélszolgálati iroda vagy ügyfélszolgálati fiókiroda besorolásúak. A VET és a VET-Vhr rendelkezése alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. más járással összevontan üzemeltet fiókirodát, ha az adott járás területén az általa ellátott felhasználók száma nem haladja meg a 2500-at.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. panaszfelvételi helyeket is üzemeltet a VET 50/B. § alapján, azonban ezek nem minősülnek személyes ügyfélszolgálatnak.

#### 2.2.3 Internetes online ügyfélszolgálat

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. internetes online ügyfélszolgálatot is működtet ügyfelei részére. A lakossági és kisvállalkozói ügyfélkör részére szerződéses és számlázási adataik megtekintésére, adatmódosítások kérésére, bejelentésre áll rendelkezésre. Adatvédelmi okokból az internetes ügyfélszolgálat regisztráció után áll a felhasználó rendelkezésére. Az internetes ügyfélszolgálaton intézhető ügyek aktuális listáját az EDF DÉMÁSZ Zrt. honlapján lehet megtekinteni. Az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos nem egyedi információk regisztráció nélkül megtekinthetők az EDF DÉMÁSZ Zrt. honlapján.

#### 2.2.4 Hibabejelentés

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

### 2.3 Az ügyfélszolgálat működési rendje, hatáskörei

Az ügyfélszolgálat valamennyi elérési útján (személyes, írásos, telefonos) valamennyi egyetemes szolgáltatót érintő ügytípus intézését lehet kezdeményezni. A panaszfelvételi helyeken megtett panasz írásban megtett panaszoknak minősül.

Az ügyfélszolgálatok felsorolását és nyitvatartási időtartamait az M.2 melléklet tartalmazza. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási időpontjait az EDF DÉMÁSZ Zrt. saját hatáskörében határozza meg a VET-ben és a VET-Vhr-ben előírt feltételeket figyelembe véve, melyeket az F.2 függelék tartalmaz. A nyitva tartás időpontjainak módosítása az F.2. függelékben átvezetésre kerül, és az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználókat és a Hivatalt a módosításról értesíti. A felhasználók értesítési módja esetileg kerül meghatározásra. Az M.2 melléklet csak a Hivatal jóváhagyásával módosítható, az F.2 függelék módosítása azonban nem tartozik üzletszabályzat-jóváhagyási eljárás alá.

2.3.1 Az EDF 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,
- helyben átadott írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt átvétele,
- energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás,
- fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tájékoztatás,
- elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása (telefonon, vagy interneten keresztül előzetes időpont egyeztetéssel).

2.3.2 Az EDF 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, -módosításra, felmondásra vonatkozó igények fogadása),
- villamos energiához kapcsolódó termékek, szolgáltatásokról tájékoztatás,
- ár és áralkalmazási tájékoztatás,
- számlakiegyenlítéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, bankkártyás fizetés, készpénz átutalási megbízás kiadása),
- szóbeli bejelentések, észrevételek, panaszok fogadása,
- helyben átadott írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt átvétele,
- energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás,
- fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tájékoztatás.

2.3.3 Az EDF DÉMÁSZ Zrt. panaszfelvételi helyei által ellátott feladatok

- tájékoztató anyagok és formanyomtatványok rendelkezésre állása a felhasználók részére
- üzletszabályzat elérhetőségének biztosítása
- panaszfelvétel.

## 2.4 Az ügyintézéshez szükséges adatok és igazolások

Természetes személy esetén:

- Felhasználó neve,
- születési helye, -ideje,
- anyja neve,
- állandó lakcíme, tartózkodási helye,
- személyi igazolvány vagy útlevél illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentum (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, jogosítvány stb.),
- a lakcímet igazoló hatósági igazolvány.
- 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 megnevezését (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, jogosítvány stb.) és annak azonosítóját, illetve ügyvéd esetében az ügyvédi igazolványt és annak azonosítóját is.

Nem természetes személy esetén

- felhasználó neve, elnevezése
- székhelye,
- levelezési címe,
- cégbejegyzési - ha nincs, más nyilvántartási - száma,
- adószáma,
- a képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) neve és a képviselő vagy meghatalmazott személyazonosságát, lakcímet 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.), 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. A meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. részére 30 napnál nem régebbi cégkivonatot is be kell mutatni, mely a [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) oldalról is beszerezhető, kinyomtatható.

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.

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 létrejötték 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.

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



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

## 2.5 Fogyasztóvédelem

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

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

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

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

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult villamosenergia-felhasználók szempontjából a VET-ben és a VET-Vhr-ben említett reprezentatív érdekképviselői szervezetek felsorolását az M.2 melléklet tartalmazza.

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 miniszteri rendelet határozza meg.

## 2.6 Energiahatékonysági tájékoztatás

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. 2016 január 1-jétől ügyfélszolgálatán és honlapján az energiahatékonysággal kapcsolatos olyan tájékoztatást és tanácsadást nyújt a felhasználók számára, amely segíti a felhasználók tudatos energiafogyasztási szemléletének kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az egyes fogyasztói célcsoportok által kivitelezhető energiamegtakarítási lehetőségekről és a beruházásokhoz elérhető támogatási konstrukciókról.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. köteles a felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatni a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségéről, továbbá az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségéről, valamint ezen információkat a honlapján közzétenni és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátani.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. köteles a felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatni a szolgáltatási területén működő, energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségéről (beleértve internetes honlapjuk elérhetőségét), amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint a villamos energiával működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról. A villamosenergia-kereskedő és az elosztó köteles továbbá ezen információkat a honlapján közzétenni és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátani.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését az EDF DÉMÁSZ Zrt. megbízottként kezeli, az előző két bekezdés szerinti szerződéskötéshez és szerződésmódosításhoz kötődő tájékoztatási kötelezettségnek az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. együttesen is eleget tehet.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó számára az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-vel együttműködve biztosítja a távleolvasott adatokhoz hozzáférést a honlapján az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek megfelelően. A távleolvasott adatokhoz hozzáférés adatvédelmi

okok miatt kizárólag a szerződött felhasználó írásos nyilatkozata alapján lehetséges. A távleolvasott mérési adatokat az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint elosztói engedélyes gyűjti, tárolja és teszi elérhetővé a felhasználó részére.

### **3. FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS ÉS EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÁS**

#### **3.1 Általános tájékoztatás az egyetemes szolgáltatás igénybevételi feltételeiről**

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

#### **3.2 Igénybejelentés a felhasználó részéről**

Az egyetemes villamosenergia-szolgáltatásra vonatkozó új igényt, illetőleg a fogyasztási helyen rendelkezésre álló teljesítményen felül többleteljesítmény, illetve többletszolgáltatás iránti igényt, és az igénylő adatait az EDF DÉMÁSZ Zrt.-hez írásban kell bejelenteni. Az igénybejelentő formanyomtatványt az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján elektronikus formában hozzáférhetővé teszi. A felhasználó új-, vagy a rendelkezésre álló teljesítményen felüli többleteljesítmény igényét közvetlenül is bejelentheti az elosztói engedélyes EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-nek. Ilyen esetben az igénybejelentésre a tájékoztatást közvetlenül az EDF 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 az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. értesíti az EDF DÉMÁSZ Zrt-t. A villamosenergia-vásárlási szerződés szükségessé váló módosítását a megfelelő rendelkezésre álló teljesítmény esetén jelen üzletszabályzat 4.8 pontja szerint kell elvégezni a felhasználó igénybejelentése alapján.

Amennyiben a felhasználó olyan felhasználási helyre költözik, ahol a hálózati csatlakozás már kiépítésre került, és a korábbi felhasználó a vételezéssel felhagyott, valamint az új felhasználó pedig az EDF DÉMÁSZ Zrt-től kíván villamos energiát vásárolni, akkor a villamosenergia-vásárlásra az igényét a birtokba vételtől számított 15 napon belül be kell jelentenie. E határidőn belül javasolt, hogy az igénybejelentést már a felhasználási hely birtokbaadásának időpontja előtt legalább 15 nappal tegye meg az új felhasználó annak érdekében, hogy a birtokbaadásakor a szükséges ellenőrzést az elosztó el tudja végezni. Amennyiben a felhasználási helyre beköltözött új felhasználó nem köt sem kereskedővel, sem egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződés, akkor az elosztó a felhasználási helyet kikapcsolja. További részletszabályokat a 4.9.3 fejezet tartalmaz.

Amennyiben a vételező a magánvezetéken felhasználóként kíván villamos energiát vásárolni, akkor köteles az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-vel hálózathasználati szerződést kötni a magánvezeték és a közcélú hálózat csatlakozási pontjára, a magánvezeték engedélyesével pedig vezetékhasználati szerződést kötni vagy a meglévő szerződését megfelelően módosítani. A hálózati feltételek megléte esetén a vételező az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nél igénybejelentésben kezdeményezheti a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését.

A felhasználási helyre szerződéskötés jogcímét a felhasználó dokumentumokkal köteles igazolni. Ilyen lehet például 30 napnál nem régebbi ingatlan adásvételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, hagyatékátadó végzés, az ingatlan használatára vonatkozó bérleti szerződés, hasznélvezeti jogot igazoló dokumentum, egyéb használati jogot igazoló dokumentum, stb.

Amennyiben a felhasználó nem tulajdonosa a felhasználási helyet képező ingatlannak, akkor a használati jogot igazoló dokumentumon túl a szerződéskötéshez, továbbá az elosztói üzletszabályzat rendelkezései szerint a hálózathasználati és a csatlakozási szerződés megkötéséhez tulajdonosi hozzájárulást kell csatolnia.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fenti okiratok hiányában az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

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

### 3.2.1 Az igénybejelentés tartalma felhasználási helyenként, illetve csatlakozási pontonként:

Minden igénybejelentés esetén megadandó adatok:

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

Új vagy módosított igény bejelentése esetén megadandó adatok:

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

### 3.3 Tájékoztatás az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről

A felhasználói igénybejelentés intézése során az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint a felhasználási helyre érvényes működési engedéllyel rendelkező elosztó kötelesek együttműködni. Ennek keretében kötelesek a hozzájuk beérkezett felhasználói igényt az üzletszabályzataikban meghatározottak szerint egymással közölni, a felhasználó bekapcsolásához és a szolgáltatás megkezdéséhez szükséges információkat egymásnak átadni.

Az igénybejelentés kézhezvétele után az egyetemes szolgáltató a saját, illetve az elosztó 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 EDF DÉMÁSZ Zrt., vagy az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft az igénybejelentés fogadásakor, vagy az ajánlat elkészítése előtt dokumentumokkal igazoltathatja.

Az új vagy többletigény jelentkezése esetén az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. műszaki és gazdasági vizsgálat alapján és az elosztói üzletszabályzatában leírtak szerint meghatározza az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeit.

Az EDF 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 az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. is teljesítheti a fogyasztó közvetlen megkeresése vagy az EDF DÉMÁSZ Zrt. megbízása alapján.

### 3.3.1 A tájékoztatásban szereplő adatok

A tájékoztatásban az alábbi adatok szerepelnek az egyetemes szolgáltatásra vonatkozóan:

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

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

- az elosztói adatokat is tartalmazó tájékoztató hivatkozásra alkalmas azonosító száma,
- az elosztó neve, székhelye, honlapjának címe, ügyfélszolgálatának címe, nyitvatartási ideje, valamint az elosztói szabályzat és az üzletszabályzata internetes elérési útvonala
- a közcélú villamos hálózatra csatlakozási pénzügyi és műszaki feltételeiről szóló miniszteri rendelet (CSD rendelet) alapján meghatározott kiindulási pont és a csatlakozási pont megjelölését, amelyen a hálózati engedélyes a rendelkezésre álló teljesítményt a közcélú hálózathoz történő vételezés és abba való betáplálás céljából biztosítja;
- új csatlakozási pont esetében az igénybejelentésre biztosított rendelkezésre álló teljesítményt;
- meglévő csatlakozási pont esetén a már rendelkezésre álló teljesítményt, és az igénybejelentésre biztosított többletteljesítményt annak feltüntetésével, hogy a teljesítmény betáplálásra vagy vételezésre vonatkozik;
- a hálózatra csatlakozás és bekapcsolás csatlakozási rendelet alapján meghatározott műszaki feltételeit, elkülönítve a csatlakozó berendezés létesítésére vonatkozó adatokat a közcélú hálózat egyéb érintett részeinek adataitól;

- a hálózatra csatlakozás és bekapcsolás pénzügyi feltételeit - elkülönítve a csatlakozási alapdíjat, a csatlakozóberendezés-létesítés és a közcélú vezeték létesítés díját, a pénzügyi teljesítés módját és határidejét;
- a mérőhely kialakítására, annak ajánlott módjára és a fogyasztásmérő berendezés elhelyezésére vonatkozó követelményeket;
- a hálózati engedélyes feladatainak ellátásához szükséges és benyújtandó dokumentumok felsorolását;
- az alkalmazandó érintésvédelmi módot és az érintésvédelmi kioldó paramétereket;
- más rendszerhasználó villamosenergia-felhasználását vagy betáplálását esetlegesen befolyásoló hálózati zavarokat okozó felhasználói berendezés alkalmazása esetén a hálózati zavarok korlátozására vagy megelőzésére vonatkozó előírásokat, ajánlásokat;
- a hálózati csatlakozáshoz és a hálózathasználathoz szükséges engedélyek felsorolását;
- a közcélú hálózat rendelkezésre állásának tervezett időpontját;
- a hálózatra történő bekapcsolás tervezett időpontját;
- a rendszerhasználati díjszabást és megfizetésének módját;
- a hálózati engedélyesnek a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát;
- a hálózati csatlakozásra vonatkozó ajánlatot vagy a hálózati csatlakozási szerződéstervezet hálózati engedélyes által aláírt példányait, valamint a hálózathasználatra vonatkozó ajánlatot;
- tájékoztatást arról, hogy a csatlakozási pontra a hálózathasználati szerződés megkötése kapcsán az elosztói szabályzat szerint szükség van-e üzemviteli megállapodás megkötésére.

## 4. A VILAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, LÉTREJÖTTE ÉS HATÁLYA

### 4.1 Az egyetemes szolgáltatóval szerződéskötésre jogosult felhasználók meghatározása

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

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

A külön kezelt intézményi felhasználók a VET-Vhr 26/A. §-ban leírt igazolás esetén jogosultak az egyetemes szolgáltatóval szerződést kötni. A jogosultság feltételeit és annak igazolási módját az M.7. melléklet tartalmazza.

A külön jogszabály szerinti költségvetési szerv és közfeladatot ellátó intézménye, a helyi önkormányzat és közfeladatot ellátó költségvetési intézménye, az egyházi jogi személy az általa ellátott közfeladathoz kapcsolódóan, valamint a közfeladatot ellátó alapítványi fenntartású intézmény – az egyetemes szolgáltatóhoz tett igénybejelentése esetén – a közszolgáltatási kötelezettség keretében az egyetemes szolgáltatóra vonatkozó VET 48. §, valamint a VET 50. § (2) bekezdése szerinti szerződéskötési kötelezettség kedvezményezettjeként, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árképzési szabályoknak megfelelő áron jogosult az egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződést kötni (a továbbiakban: külön kezelt intézményi felhasználók).

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

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

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

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a jogosultságot a felhasználó nyilatkozata, és a felhasználási hely(ek) jellemzői alapján az elosztói engedélyes bevonásával vizsgálja. Amennyiben a felhasználó a jogosultság feltételeinek nem felel meg, akkor a szerződés megkötését meg kell tagadni, illetve – a jogosultság megszűnése esetén, vagy ha az már a szerződéskötéskor sem állott fenn – a már megkötött egyetemes szolgáltatói szerződést haladéktalanul meg kell szüntetni. Amennyiben a jogosultság megszűnése vagy egyetemes szolgáltató általi téves megítélése miatt a felhasználót felelősség terheli, az EDF DÉMÁSZ Zrt. ebből eredő kárának megtérítését követelheti. Az egyetemes szolgáltatásra jogosultság feltételeinek megléte esetén a felhasználó ismét kezdeményezheti egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését. Amennyiben a felhasználó a jogosultság feltételeinek megléte esetén villamos energia-kereskedőtől vásárolja a villamos energiát, akkor az egyetemes szolgáltatás keretében történő villamosenergia-vásárlásra áttéréshez a kereskedő-váltás szabályait kell alkalmazni.

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

#### **4.2 Szerződéskötésre vonatkozó egyes feltételek**

A villamos energia felhasználó részére történő értékesítése és felhasználó részéről vásárlása csak a érvényes és hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés alapján történhet. Érvényesnek és hatályosnak tekinthető szerződés hiányában a felhasználási helyet az elosztó kikapcsolja. A kikapcsolás elvégzéséig tartó időszakban a szerződésnélküli vételezés szabályai szerint jár el az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.

A villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének feltétele, hogy a felhasználó rendelkezzen a csatlakozási ponton a rendelkezésre álló teljesítményre vonatkozóan az elosztóval érvényes és hatályos hálózati szerződéssel, vagy annak használatára vonatkozó jogosultsággal.

A villamos energia csatlakozási ponton történő átvételének feltétele, hogy a villamos energia szállítására a felhasználó rendelkezzen az elosztóval kötött érvényes és hatályos hálózathasználati szerződéssel.

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt-t a működési engedélyében meghatározott működési területen az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal az üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételekkel határozatlan időtartamú villamosenergia-vásárlási szerződéskötési kötelezettség terheli.

Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. is kezdeményezheti.

A szerződés megkötéséhez a csatlakozási pontra a felhasználónak rendelkezésre álló teljesítménnyel kell rendelkeznie, melyet hálózati csatlakozási szerződés, vagy a VET hatálybalépését megelőzően a közüzemi szolgáltatóval kötött közüzemi szerződés bizonyíthat.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. egyetemes szolgáltatás keretében csak teljes ellátás alapú villamosenergia-vásárlási szerződést köt.

Nem köthető villamosenergia-vásárlási szerződés olyan felhasználási helyre, amelyre már érvényes és hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés áll fenn, és az igénybejelentésben szereplő szerződéskezdeti időpontra e szerződés nem szűnik meg.

A villamos energia lakossági célú felhasználására vonatkozó felhasználói nyilatkozatot az EDF DÉMÁSZ Zrt. elfogadja, azt a helyszínen a szerződés megkötése előtt nem vizsgálja. Amennyiben az EDF DÉMÁSZ Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználási helyen a felhasználó személye nem változott, de a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmának, akkor szerződésmódosítást kezdeményez a szerződés e pontjára. A módosításban a felhasználási helyet nem lakossági célúnak minősíti. Amennyiben a felhasználó ezt nem fogadja el, akkor az átminősítés ellen bizonyítással élhet a tájékoztatás kézhezvételét követő 30 napon belül.

Amennyiben a felhasználó lakossági célú felhasználására vonatkozó felhasználói nyilatkozatot tett, azonban a szerződés hatálybalépése után az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja által tett helyszíni ellenőrzés során a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában szereplő leírásnak, akkor a nem lakossági célú felhasználás szerződésszegésnek minősül.

Amennyiben a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződésből eredő lejárt esedékességű tartozással rendelkezik az EDF DÉMÁSZ Zrt. felé, akkor az EDF DÉMÁSZ Zrt. nem köteles a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére a tartozás rendezéséig.

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



Amennyiben a villamosenergia-kereskedő az igazolást azért nem adta ki, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó kötött szerződése nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, vagy hiánypótlási felhívás ellenére az igénybejelentéshez a felhasználó az igazolást nem mellékelte, akkor az egyetemes szolgáltató jogosult a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni. A pénzügyi biztosíték összege a felhasználó előző évi fogyasztási adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, a villamosenergia-kereskedő (egyetemes szolgáltató) által alkalmazott áron számított ellenértéke. Az alkalmazott egységárba beleszámítandó minden olyan díj, amelyet jogszabály a villamosenergia-értékesítés során felszámítandó tételként határoz meg. Ilyen díj, például az energiaadó, pénzeszközök, rendszerhasználati díj, ÁFA, stb. A fogyasztási adatokat az elosztó a felhasználó felhatalmazása alapján köteles a villamosenergia-kereskedőnek, vagy egyetemes szolgáltatónak átadni. Amennyiben a felhasználó nem ad felhatalmazást az elosztónak, akkor az EDF DÉMÁSZ Zrt. nem köteles a szerződés megkötésére, míg a felhasználó a felhatalmazást meg nem adja az elosztó részére.

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

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

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

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

A villamosenergia-vásárlási szerződés nem ad jogosultságot a csatlakozási ponton történő felhasználói betáplálásra. A felhasználási helyen üzemeltetett háztartási méretű kiserőmű esetén a közcélú hálózatba betáplálásra és a betáplált villamos energia elszámolására a villamosenergia-vásárlási szerződést kiegészítő és módosító megállapodást kell kötni, melynek mintáját az M.4 melléklet tartalmazza. Háztartási méretű kiserőmű nem létesíthető alfogyasztói szerződéssel rendelkező csatlakozási pontra.

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

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

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

#### **4.3 A villamosenergia-vásárlás szerződési feltételeinek egyoldalú módosítása**

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a VET alapján az egyetemes szolgáltatási szerződéseket az alábbi esetekben jogosult a MEKH előzetes hozzájárulását követően egyoldalúan módosítani:

- a) a villamosenergia-értékesítési szerződések vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek a felhasználó hátrányára történő lényeges módosítását, kivéve a VET 62. § (2)-ben, 141. § (7) és 143/A. § (2)-(3)-ben valamint a külön jogszabályban foglaltakat. E kivételek a hatósági ár változását, és az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-ár változását teszik lehetővé.

- b) jogszabályváltozás vagy a MEKH döntése indokolja.

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

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 (VET 62. § (2) bekezdés c) pont és 73. § (4) bekezdés).

Amennyiben a módosítás a felhasználó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a felhasználó az értesítéstől számított 45 naptári napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a villamosenergia-értékesítési szerződést.

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

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

- a) a módosítást az ügyfélszolgálati irodákban és a honlapján közzétenni, és
- b) az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíteni.

#### **4.4 Véleményeltérés kezelése**

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

#### **4.5 A szerződés létrejötte**

Abban az esetben, ha a felhasználó az egyetemes szolgáltató tájékoztatójában foglalt ajánlatot elfogadja és – az egyetemes szolgáltató által vállalt ajánlati kötöttség időtartama alatt – a megküldött villamosenergia-vásárlási szerződés tervezetét véleményeltérés nélkül az egyetemes szolgáltatónak a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, vagy átadja, akkor a villamosenergia-vásárlási szerződés EDF DÉMÁSZ Zrt. által történő kézhezvételének napján létrejön. Nem jön létre a szerződés, ha a felhasználó az ajánlati kötöttség időtartamán belül nem küldi vissza, vagy adja át az általa aláírt szerződést. Érvényesnek és hatályosnak tekinthető szerződés hiányában a felhasználási helyet az elosztó kikapcsolja. 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 engedéllyessel kötött hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésének aláírt példányát az egyetemes szolgáltatónak bemutassa, vagy másolatban megküldje.

Amennyiben az egyetemes szolgáltató a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését megbízottként kezeli, a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy az egyetemes szolgáltató a hálózati engedéllyessel megbízottként a felhasználó nevében és 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.

A hatályba lépés kezdete:

- a) felhasználó változás esetén: a felhasználási hely átadás-átvételének napja, ennek hiányában az elosztó által végzett mérőhely-ellenőrzés napja.
- b) új bekapcsolás vagy ideiglenes vételezés esetén: a mérőhely bekapcsolásának a napja,
- c) kereskedőváltással az egyetemes szolgáltatóhoz történő áttérés esetén: a kereskedőváltás megvalósulásának a napja.

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

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

- a) a szerződő felek megnevezése, azonosító adataik: természetes személy esetén a nevének, anyja nevének, születési helyének és idejének, lakcímének, nem természetes személy esetén, jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának vagy azzal egyenértékű azonosítójának és adószámának 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 szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára (a villamos energia értékesítési egységára),
- e) az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége
- f) a szerződés időtartama, a szerződés feltételei, valamint az igénybe vett szolgáltatások, illetőleg a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- g) a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból kikapcsolás részletes feltételeire
- h) 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.
- i) a külön díj ellenében nyújtott kiegészítő szolgáltatások megnevezése és feltételei, ha az egyetemes szolgáltató ilyet biztosít,
- j) annak a hálózati engedélyesnek a megnevezése, székhelye, amely hálózatához a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik
- k) a felhasználási hely, valamint az elszámolási pont megjelölése,
- l) az igénybe venni kívánt, szerződött villamos energia mennyisége vagy a szolgáltatás teljes ellátást biztosító jellege
- m) az elszámolási és számlázási időszakokat, továbbá a számlázás és a számla kiegyenlítésének módját és feltételeit
- n) nem lakossági fogyasztók esetén a szerződésszegés esetére szóló biztosíték meghatározása (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg, stb.).

A szerződés minden felhasználóra általánosan vonatkozó részét az általános szerződési feltételekben kell meghatározni. Az EDF DÉMÁSZ Zrt-vel villamosenergia-vásárlási szerződést kötő, vagy hatályos szerződéssel már rendelkező felhasználókra vonatkozó általános szerződési feltételek és a villamosenergia-vásárlási szerződés adattartalma jelen üzletszabályzat M.4. számú mellékletét képezik.

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

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

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

#### 4.7 A villamosenergia-vásárlási szerződés mellékletei

Amennyiben a szerződő felek megállapodása alapján fizetési megállapodás megkötésére kerül sor, úgy ezen megállapodás a felhasználóval kötött szerződés mellékleteként annak elválaszthatatlan részét képezi, azok megkötése nélkül a szerződés nem hatályos. A 4.7.2 pontban szereplő önálló megbízási szerződés megkötése után a hatályos szerződés mellékletévé válik.

4.7.1 Fizetési megállapodás

A villamosenergia-vásárlás díjának elszámolása és a mindenkor 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,
- a mindenkor hatályos ármegállapításban foglalt előírások,
- a fizető összes vételezési helyén a várható villamosenergia-felhasználás havi mértéke,
- az ütemezett fizetés 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.

4.7.2 Megbízási szerződés

A külön megkötött megbízási szerződés annak megkötése után a villamosenergia-vásárlási szerződés részévé válik. A megbízási szerződés a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondása nélkül felmondható a felhasználó részéről. Ebben az esetben a villamosenergia-vásárlási szerződés továbbra is hatályban maradhat.

#### 4.8 A szerződés időbeli hatálya és módosítása

4.8.1 Határozatlan időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés

A villamosenergia-vásárlási szerződés határozatlan időtartamra kerül megkötésre, ha a felhasználási hely csatlakozási pontján a rendszerhasználó rendelkezik rendelkezésre álló teljesítménnyel. Rendelkezésre álló teljesítmény hiányában a 4.8.2 fejezet szerinti határozott időtartamú szerződés köthető.

A felek közös megegyezéssel bármikor módosíthatják a szerződést.

A szerződésmódosításra a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók. Az üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a

változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a villamosenergia-vásárlási szerződés is módosul a felhasználó részéről érkezett írásbeli kifogás hiányában.

#### 4.8.2 Határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződés

Abban az esetben, ha az elosztó csatlakozási díj megfizetése nélkül biztosít ideiglenes csatlakozási lehetőséget, akkor a villamosenergia-vásárlási szerződés 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 által biztosított ideiglenes csatlakozási időtartammal egyezően. A szerződéses időtartam lejártakor a szerződés megszűnik. Érvényesnek és hatályosnak tekinthető szerződés hiányában a felhasználási helyet az elosztó kikapcsolja. A 12 hónapnál nem hosszabb időre kötött villamosenergia-vásárlási szerződés egy alkalommal, 12 hónapnál nem hosszabb időtartamra meghosszabbítható az elosztó ezirányú hozzájárulása esetén. Két hónapot meg nem haladó időtartamú szerződés esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. a szerződés hatálybalépését előfizetős mérő felszereléséhez, vagy a várható fogyasztás alapján fizetendő villamosenergia-számla előzetes megfizetéséhez kötheti.

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

#### 4.8.3 Szerződésmódosítás a felhasználó részéről

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

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

A felhasználó bejelentésének hiánya vagy késedelme szerződésszegésnek minősül, az ebből 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.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a számla fizetési módjának megváltoztatását külön bejelentés nélkül is elfogadja, ha a felhasználó a pénzügyi csoportos beszedési megbízást ad vagy azt visszavonja, továbbá a készpénzátutalási-megbízásos, postai számlabefizetési megbízásos számlákat átutalással egyenlíti ki. Csoportos beszedési megbízás visszavonása esetén készpénzátutalási megbízásos, postai számlabefizetési megbízásos (csekkes) fizetési mód lép a helyébe. Ezen esetekben a fizetési mód, mint szerződéses adat megváltozását az EDF DÉMÁSZ Zrt. átvezeti a nyilvántartásán. Amennyiben a készpénzátutalási megbízásos, postai számlabefizetési megbízásos (csekkes) fizetési móddal rendelkező Felhasználó három egymást követő alkalommal átutalással egyenlíti ki az egyenlegét, akkor ezt az EDF DÉMÁSZ Zrt. a Felhasználó egyoldalú szerződésmódosítási igényének tekinti, melyet átvezet a nyilvántartási rendszerén, és ezt követően a Felhasználó részére az átutalásos fizetési mód szabályait alkalmazza a Felhasználó ezzel ellentétes tartalmú kéréséig.

### 4.9 A szerződés felmondása, megszűnése

#### 4.9.1 Szerződésfelmondás a felhasználó részéről

A nem határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felmondási időtől a felhasználó számára kedvező esetben és módon eltekinthet.

#### 4.9.2 Szerződésfelmondás az egyetemes szolgáltató részéről

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

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

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

#### 4.9.3 Az egyetemes szolgáltató és a felhasználó személyében beállt változás

Ha a felhasználási helyre villamos energiát értékesítő egyetemes szolgáltató engedélyes EDF DÉMÁSZ Zrt., mint kereskedő személye a felhasználó személyének megváltozása nélkül megváltozik, akkor köteles erről a felhasználót a változástól számított 15 napon belül tájékoztatni.

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről – a felhasználási helyhez fűződő birtoklás jogának megszűnése miatt – elköltözik, akkor a bekövetkezett változást a változástól számított 15 napon belül köteles az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek jelen üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni, és a villamosenergia-vásárlási szerződést írásban felmondani. Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését a villamosenergia-kereskedő kezeli megbízottként, a felhasználó e bejelentés keretében a hálózathasználati szerződésének felmondásáról is nyilatkozik.

A bejelentés során meg kell adni az alábbi adatokat:

- a) a felhasználási helyre vonatkozóan
  - aa) a felhasználási hely címe és egyedi azonosítója,
  - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és
  - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállása, valamint a mérőállás megállapításának dátuma,
- b) a felhasználó
  - ba) neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében, neve, cégjegyzékszám vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma jogi személy vagy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
  - bb) új lakóhelyének vagy székhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe,
  - bc) telefonos elérhetősége és
  - bd) villamosenergia-kereskedőnél nyilvántartott felhasználói azonosító száma,
- c) a felhasználó nyilatkozata, hogy a villamosenergia-vásárlási szerződését felmondja,

- d) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,
- e) az új felhasználó esetében az új felhasználó
  - ea) neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében, neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
  - eb) lakóhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe és
  - ec) telefonos elérhetősége,
- f) a bejelentés kelte és
- g) a felhasználó vagy a bejelentő - és új felhasználó esetében az új felhasználó - aláírása.

A felhasználó elhalálása esetén az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell az EDF DÉMÁSZ Zrt. számára bejelenteni. A bejelentésnek legalább a fenti a) pontj b) pont ba) alpontja, valamint d)-g) pontja szerinti adatokat kell tartalmaznia.

Az új felhasználó a bejelentéshez csatolhatja a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére - valamint ha az új felhasználó a hálózathasználati szerződés villamosenergia-kereskedő által történő kezelését kéri, az arra vonatkozó nyilatkozatot és a hálózathasználati szerződés megkötésére - vonatkozó felhasználói igénybejelentést.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését megbízottként az EDF DÉMÁSZ Zrt. kezeli, az EDF DÉMÁSZ Zrt. köteles a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül a hálózati engedélyest a változásról értesíteni, a mérőhely-ellenőrzést megrendelni, továbbá a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének napjára a hálózathasználati szerződés hálózati engedélyesnél történő felmondásáról intézkedni.

A felhasználási helyen a felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó bejelentés esetében az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a bejelentés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a csatlakozó- és mérőberendezés állapotának helyszíni ellenőrzésére és az ellenőrzés eredményének - ideértve a mérőállást is - jegyzőkönyvben történő rögzítésére. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos állásfoglalását a felhasználó vagy az új felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy-egy példányát az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. köteles a felhasználónak és új felhasználó esetében az új felhasználónak átadni vagy postán megküldeni, további egy példányát megőrizni. Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetében a helyszíni ellenőrzés térítésmentes.

Ha a felhasználó a felhasználási helyről elköltözés fentiek szerinti bejelentését elmulasztja, vagy a hálózati engedélyes helyszíni ellenőrzését megakadályozza és a felhasználó a felhasználási helyen a villamos energia felhasználásával felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a felhasználó felel az EDF DÉMÁSZ Zrt-vel szemben a villamosenergia-vásárlási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért, valamint a szerződésszegő vételezés jogkövetkezményeiért, amíg a hálózati engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését a felhasználó bevonásával nem végezte el. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

Ha az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fenti bejelentési kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti az elosztó felé, akkor a hálózati engedélyes értesítése és a mérőhely-ellenőrzés megrendelése elmulasztásának jogkövetkezményeiért az EDF DÉMÁSZ Zrt. felel.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Amennyiben a felhasználó külön hálózathasználati szerződéssel nem rendelkezik vagy azt megbízottként az EDF DÉMÁSZ Zrt. kezeli, az elszámolást a felek a hálózathasználati

jogviszony tekintetében is elvégzik. Az elszámolás eredményeként esetlegesen megállapított visszafizetendő összeget az EDF DÉMÁSZ Zrt. az elszámolást követő 8 napon belül visszafizeti a felhasználónak.

A felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondásával egyidejűleg a hálózathasználati szerződését is köteles a VHSZ rendelkezései szerint megszüntetni.

Amennyiben az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó hálózathasználati szerződését megbízottként kezeli, úgy a hálózathasználati szerződés megszüntetésére a felhasználó az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek köteles megbízást adni.

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt.-hez, mint egyetemes szolgáltatóhoz történő igénybejelentés esetén a szerződés hatályba lépésének kezdete felhasználó változás esetén a felhasználási hely átadás-átvételének napja, ennek hiányában a mérőhely-ellenőrzés napja. Nem szerződésszerű vételezés esetén 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.

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 (ún. munkabizonylaton) rögzített mérőállás. Nem lakossági fogyasztó esetén a helyszíni ellenőrzést végző által a jegyzőkönyvben (ún. munkabizonylaton) rögzített mérőállás, vagy távleolvasással leolvasott mérőállás, vagy fogyasztási adat az ügyfélváltás végszámlázásához felhasználható adat.

#### 4.9.4 A szerződés megszűnésének egyéb esetei

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

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

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

A felhasználó elhalálása esetén az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell az EDF DÉMÁSZ Zrt. számára bejelenteni. A bejelentést nem csak örökös teheti meg, hanem bárki, aki az elhalálozás tényét dokumentummal tudja igazolni. Amennyiben a felhasználási helyen további villamosenergia-felhasználási igény fennáll, akkor az ügyfélváltás folyamatait alapul véve kell az igénybejelentés, ellenőrzés, szerződéskötés-folyamatokat megtenni. Amennyiben a felhasználó elhalálása miatt megtett bejelentést követően nem kerül megkötésre szerződés a további villamosenergia-vételezésre, akkor a felhasználási helyet az elosztó kikapcsolja.

#### 4.9.5 Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

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

Amennyiben az egyetemleges felelősséget az 1.4 pont szerint vállaló fizető vagy a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg vételezését, és az EDF DÉMÁSZ Zrt. szolgáltatási területén lévő valamely felhasználási helyre igényel villamos-energia szolgáltatást, akkor a fizetési kötelezettség teljesítéséig az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult a teljesítés megkezdését a díjtartozás maradéktalan teljesítéséhez, illetve előre fizetős mérő alkalmazásához kötni, továbbá – amennyiben az új fogyasztási helyen rendelkezésre áll villamosenergia-szolgáltatás – azt a fizetési kötelezettség teljesítéséig - amennyiben annak



jogszabályi feltételei fennállnak - kikapcsolatni. Előre fizetős mérő alkalmazása esetén a tartozás rendezésére a felhasználónak megállapodást kell kötnie az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel. A megállapodás be nem tartása esetén az előre fizetős mérőhöz szükséges feltöltőkód kiadására az EDF DÉMÁSZ Zrt nem köteles, továbbá jogosult a kikapcsolás kezdeményezése feltételeinek fennállása esetén a kikapcsolást kezdeményezni az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-nél. Nem védendő fogyasztók esetén az előre fizetős mérő felszerelésének költségei a felhasználót terhelik. A védendő fogyasztókra vonatkozó eltérő rendelkezéseket a 7. fejezet tartalmazza.

#### 4.9.6 A szerződés megszűnésekor kereskedői kijelentkezés

A szerződés megszűnésekor EDF DÉMÁSZ Zrt. az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-nél a kereskedői kijelentkezést megteszi az adott mérési (elszámolási) pontról.

### 4.10 A hálózathasználattal összefüggő szerződések kezelésének egyes esetei

Amennyiben az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó igényére a hálózati csatlakozási, hálózathasználati és a villamosenergia-vásárlási szerződéseket összevontan kezeli, úgy az EDF DÉMÁSZ Zrt. a hálózati engedélyestől költségtérítésre, a felhasználótól pedig megbízási díjra jogosult. Ennek részletszabályait az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a hálózati engedélyes közötti külön megállapodás, valamint a jelen fejezet, és az M.8. mellékletben rögzített megbízási szerződésminták rögzítik.

A megbízási díj összegét szintén jelen Üzletszabályzat M.5. mellékletében az egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó egyes tevékenységek díjai tartalmazzák. Jelen Üzletszabályzat hatálya alatt az EDF DÉMÁSZ Zrt. díjmentesen látja el a megbízotti tevékenységét.

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

Az alábbi, részletesen kifejtett jogviszonyokra vonatkozó, egyéb nem szabályozott kérdésekben, a Ptk. vonatkozó szabályai irányadóak. A megbízási jogviszony alapfogalmát és tartalmát a polgári törvénykönyvben szabályozottak alapján (Ptk. 6:272. §) a következő fejezet tartalmazza.

A megbízási kiterjed:

- a hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések előkészítésére és megkötésére
- a felhasználó hálózati szerződéseket érintő adatváltozásainak elosztó felé történő közlésére,
- a bekapcsolás felhasználó igénye szerinti megrendelésére,
- védendő fogyasztók esetén a nem önállóan eljáró felhasználó képviselőjére az elosztó felé, és
- a hálózathasználati szerződés alapján fizetendő, jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjak megbízó nevében az elosztói engedélyes javára történő megfizetésére, valamint az így megfizetett összeg megbízó részére közvetített szolgáltatásként történő kiszámlázására.

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

A megbízási jogviszonyra vonatkozó önálló szerződésmintát az M.8. számú melléklet, illetve az egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződésbe foglalt megbízást az M.4. számú mellékletben szereplő szerződés szövege tartalmazza.

### 4.11 Rendelkezés az írásba foglalt villamosenergia-vásárlási szerződéssel és hálózathasználati szerződéssel nem rendelkező felhasználási helyekre vonatkozóan

Azon egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók, akik írásba foglalt egyetemes szolgáltatási szerződéssel nem, írásba foglalt vagy ráutaló magatartással kötött közüzemi szerződéssel rendelkeztek,

ezen szerződések esetében a közüzemi szolgáltató helyébe az EDF DÉMÁSZ Zrt. - a működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területével azonos területen - mint egyetemes szolgáltató lépett, ha a felhasználó a VET alapján egyetemes szolgáltatásra jogosult.

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

#### **4.12 A kézbesítés szabályai**

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóktól csak az F.2 függelékben meghatározott levelezési címen fogad postai küldeményeket, más telephelyeken, ügyfélszolgálati irodákban nem fogadja azokat a 2.2 fejezet rendelkezése szerint.

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg. A felhasználó felhasználási helyé(i)nek kikapcsolása előtti értesítést, a szerződés felmondást az EDF 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 az EDF DÉMÁSZ Zrt.-hez „nem kereste”, a „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének, ennek hiányában a postai feladás napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

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

#### **4.13 A villamosenergia-vásárlási szerződésből eredő igények elévülése**

2011. október 1-jét követően a villamosenergia-kereskedő és felhasználó közötti villamosenergia-vásárlási szerződésből eredő polgári jogi igények két év alatt évülnek el. Az elévülés a követelés esedékességének napján kezdődik. 2011. október 1-jét megelőzően keletkezett igények elévülésére a Ptk. általános szabályait kell alkalmazni.

#### **4.14 A kereskedőváltás szabályai**

Ha az egyetemes szolgáltatást igénybevevő felhasználó villamos energiát a továbbiakban más villamosenergia-kereskedőtől – beleértve a területileg illetékes más egyetemes szolgáltatót is – kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni (a továbbiakban: kereskedőváltás), köteles a villamosenergia-vásárlási szerződését írásban az egyetemes szolgáltató felé – az Üzletszabályzat 4.9.1 fejezetében leírtak szerint 30 napos felmondási határidővel, VET-ben valamint VET-Vhr.-ben foglalt feltételekkel összhangban - felmondani. A felmondás kezdeményezésének időpontja nem lehet hamarabb, mint a kívánt kereskedőváltási időpontot megelőző hatvanadik nap. A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.

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

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

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

- a) a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, vagy
- b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről.

A felhasználó, amennyiben önállóan jár el, köteles az a) pont szerinti értesítést a korábbi kereskedő által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt az új villamosenergia-kereskedőnek a kézhezvételt követően úgy időben eljuttatni, hogy az új villamosenergia-kereskedő a meghatározott bejelentési kötelezettségeinek eleget tudjon tenni.

A b) pont szerinti esetben a felhasználó felmondása a megjelölt szerződési feltételek teljesülésével hatályosul. A nem teljesített szerződési feltételekről szóló tájékoztatóban a teljesítési mód felsorolása és azok teljesítésére 15 napos határidő megjelölhető. Amennyiben a határidő eredménytelen letelte után a felhasználó kereskedő-váltási igénye továbbra is fennáll, akkor új kereskedőváltási folyamatot kell a felhasználónak kezdeményeznie. E szabály akkor is érvényes, ha a felhasználó megbízásából az új kereskedő járt el. A felmondás hatályosulásának elmaradásáról és az új felmondás közlésének szükségességéről az EDF DÉMÁSZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezett megszűnését megelőzően tájékoztatást küld a felhasználónak, vagy a képviselőjében eljáró új kereskedőnek.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az a) pont szerinti visszaigazolással egyidejűleg köteles a hálózati engedélyesnél bejelenteni a Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltás tényét, és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját. Az új villamosenergia-kereskedő az a) pont szerinti visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően a hálózati engedélyes részére bejelenti az új villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépésének időpontját.

A hálózati engedélyes köteles a VET-Vhr.-ben a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni. A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóval és az új villamosenergia-kereskedővel egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani. A kereskedőváltással érintett villamosenergia-kereskedők és a felhasználó kötelesek egymással és a hálózati engedéllyessel együttműködni.

A felhasználó és a villamosenergia-kereskedő a VET-ben, a VET-Vhr.-ben, valamint a kereskedő üzletszabályzatában rögzített feltételek betartásával a felmondás feltételeiben megállapodhat, amennyiben az nem érinti a hálózati engedélyes VET-Vhr.-ben meghatározott kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit.

Ha az EDF DÉMÁSZ Zrt. a b) pont szerinti értesítést küld a felhasználónak, akkor részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződéses feltételekről - így különösen a lejárt tartozásról -, és azok teljesítésének módjáról.

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

A korábbi villamosenergia-kereskedő, az új villamosenergia-kereskedő és a felhasználó megegyezhetnek a záró mérőállásról. Megegyezés esetében a korábbi villamosenergia-kereskedő a hálózati engedélyest a megegyezés tényéről és a záró mérőállásról a kereskedőváltás hálózati engedélyesnél történő bejelentésével egyidejűleg értesíti. Ennek hiányában a hálózati engedélyes kereskedőváltással kapcsolatos feladatai körében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak az új villamosenergia-kereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásával azonosnak kell lennie.

Ha a felhasználó kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit teljesítette, de valamely érintett villamosenergia-kereskedő vagy a hálózati engedélyes nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a felhasználó korábbi villamosenergia-vásárlási szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad.

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

## **5. A VILLAGENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI**

### **5.1 Szerződésszegés az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes részéről**

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

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

következménye: kötbér, kártérítés

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

következménye: kötbér

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

következménye: kötbér

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

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

következménye: kötbér

- e) a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el

következménye: kötbér

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

következménye: kötbér

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

következménye: kártérítés.

### **5.2 Az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes szerződésszegése esetén fizetendő kötbér:**

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

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

A kötbér mértéke az 5.1. b.) és c) pontokban meghatározott esetekben a garantált szolgáltatásokra vonatkozó határozat szerint (Üzletszabályzat M.6. melléklet) állapítandó meg.

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

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

de legfeljebb 365 napi tétel.

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. kötbérfizetési kötelezettsége a garantált szolgáltatások (M.6. melléklet), a VET és a Ptk. szabályai szerint áll fenn. A garantált szolgáltatásokban meghatározott szerződésszegések esetén a kötbér-fizetés automatikus, egyéb szerződésszegések esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. felhasználói igénybejelentés alapján teljesíti kötbérfizetési kötelezettségét.

### 5.3 Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- a) az EDF DÉMÁSZ Zrt.-vel szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott határidőben tesz eleget

következménye:

- késedelmi kamat,
- a tartozásról, kikapcsolásról szóló értesítések díja (felszólítási díj),
- a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás, és/vagy
- az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása, vagy
- lakossági és nem lakossági fogyasztó esetében a visszakapcsolás előrefizetős mérő felszereléséhez kötése, vagy nem lakossági fogyasztó esetén biztosíték kérése.
- 2013. július 1. napját követően behajtási költség-átalány megfizetése nem lakossági fogyasztók esetén
- folyamatban lévő kereskedőváltás meghiúsulása
- szociálisan rászoruló fogyasztóként nyilvántartásba nem vett felhasználó előrefizetős felhasználási helye esetén – ha a kikapcsolás VET és Vhr. szerinti feltételei fennállnak – az egyetemes szolgáltató döntése alapján:
  - o az előre fizetős mérő feltöltéséhez kódvásárláskor a befizetésből a tartozás kiegyenlítésére történő felhasználása, vagy
  - o a feltöltőkód kiadásának megtagadása a tartozás kiegyenlítéséig, vagy
  - o kikapcsolás kezdeményezése az elosztói engedélyesnél.

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

következménye:

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

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

következménye:

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

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

következménye:

- az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés azonnali hatályú felmondása,
- kártérítés.

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

következménye:

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

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

következménye kártérítés.

A felhasználó szerződésszegése miatt felmerült költségeket az EDF DÉMÁSZ Zrt. felszámítja a kizárólag szerződésszegésben érintett felhasználó részére. A késedelmes fizetés miatti felszólítás költségét a felhasználónak a kiszámlázott felszólítási díj alapján kell megfizetnie. A felszólítás díjait és a behajtási költségátalány mértékét az M.5 melléklet tartalmazza. Az e) pont szerinti kötbér mértéke 20.000 Ft/fogyasztási hely.

A szerződésszegés tényét az EDF DÉMÁSZ Zrt. köteles bizonyítani. A felhasználó ellenbizonyítással élhet.

#### **5.4 Kártérítés**

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

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

Ugyancsak mentesül az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy a felhasználó a felelősség alól, 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 kárigényekkel kapcsolatos felhasználói beadványokat az EDF DÉMÁSZ Zrt. az általános szabályok szerint válaszolja meg.

A csatlakozási ponton az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. által elosztott villamos energia minőségi jellemzőit az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza. A feszültségpanaszokból és az üzemi események folytán előforduló szüneteltetésből, valamint az ezekből eredő kárigényekről az elosztói engedélyes üzletszabályzata rendelkezik, mivel ezen események a hálózathasználati szerződés körébe tartoznak.

#### **5.5 Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó kötbérfizetési kötelezettség alóli mentesülése**

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

#### **5.6 A kikapcsolás és visszakapcsolás eljárás rendje**

##### **5.6.1 Fizetési kötelezettség nem teljesítésének esetei**

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

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

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

- esedékessé váló fizetési kötelezettség esetén a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével hatvan napot meghaladó késedelembe esett,
- esedékessé váló fizetési kötelezettség esetén a nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével harminc napot meghaladó késedelembe esett.

##### **5.6.2 A kikapcsolás együttes feltételei lakossági fogyasztó esetén, és a védendő fogyasztóknál:**

- fizetési kötelezettség nem teljesítése az 5.6.1 pont szerint, és
- a lakossági fogyasztó által a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés a villamosenergia-kereskedővel nem vezetett eredményre, és
- a villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer – az 5.6.6. pontban foglaltaknak megfelelő formában, – 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 szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési késedelem esetén a 7. fejezetben meghatározott kedvezményeket veheti igénybe. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, vagy halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a villamosenergia-kereskedő előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizető mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy meghiúsítja, az ellátásból a lakossági felhasználókra vonatkozó kikapcsolási feltételeknek megfelelően kikapcsolható. Az előre fizető mérő használatával vételezett villamos energia ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a



szociálisan rászoruló fogyasztó a villamosenergia-vásárlási szerződése alapján, nem előre fizetős mérő esetén fizetne.

- fogyasztókkal élő védendő fogyasztó fizetési késedelme esetén a 7. fejezetben leírtak szerint kell eljárni. Az olyan jellegű fogyasztókkal élő fogyasztókat, akiknek az egészségét vagy az életét veszélyezteti a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása, fizetési késedelem vagy nemfizetés esetén nem lehet kikapcsolni.

5.6.3 A kikapcsolás együttes feltételei nem lakossági felhasználó esetén:

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

5.6.4 A kikapcsolás együttes feltételei villamos energia továbbadása esetén

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

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

5.6.5 Előre fizetős mérő alkalmazása fennálló tartozás esetén

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előre fizetős mérőt az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. szereli fel, és az előre fizetős mérő az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. tulajdonát képezi. Szociálisan rászoruló fogyasztó esetében a mérő felszerelésének költsége az elosztó hálózati engedélyest terheli. Nem védendő fogyasztók esetében az előre fizetős mérő felszerelésének költségét a felhasználó köteles előre megfizetni az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. részére.

Az előre fizetős mérő feltöltésére szolgáló utalvány, feltöltő kód megvásárlásakor a fizetendő díj magában foglalja a villamosenergia-árát, a rendszerhasználati díjat, egyéb fizetendő pénzeszközöket és adót.

5.6.6 Értesítések rendje lakossági fogyasztók, és nem lakossági felhasználók esetén

Lakossági fogyasztók

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

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

A lakossági fogyasztó részére szóló fizetési kötelezettség teljesítésére vonatkozó értesítésben, felszólításban, szerződésmegszakításban közölni kell a tartozás összegét, a tartozás részletezését jogcímenként (tőke, kamat, költség), számlaszámonként. A második értesítésben ezeken túl fel kell tüntetni azt az 5 munkanapnyi időtartamot, melyben majd az EDF DÉMÁSZ Zrt. kezdeményezésére az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a kikapcsolást elvégezheti a kikapcsolás feltételeinek fennállása esetén. A kikapcsolás várható időpontjáról szóló értesítést az elosztó megbízásából az EDF DÉMÁSZ Zrt. teljesíti. A lakossági fogyasztó első értesítése postai, számlakézbesítői vagy - a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén - elektronikus úton történhet, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Nem lakossági felhasználók

A nem lakossági felhasználó részére szóló fizetési kötelezettség teljesítésére vonatkozó értesítésben, felszólításban, szerződésmegszakításban közölni kell a tartozás összegét a tartozás részletezését jogcímenként (tőke, kamat, költség), számlaszámonként, és azt az időpontot, melytől kezdve az EDF DÉMÁSZ Zrt. kezdeményezésére az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a kikapcsolást elvégezheti. A kikapcsolás várható leghamarabbi idejéről az elosztó megbízásából az EDF DÉMÁSZ Zrt. is értesítheti a felhasználót. A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell a felhasználóval közölni.

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

Amennyiben a lakossági fogyasztónál a kikapcsolás nem került elvégzésre a megjelölt időpont(ok)ban, az EDF DÉMÁSZ Zrt., vagy az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. új értesítőt küld, melyben új időszakot jelöl meg a kikapcsolásra.

Tartozás esetén az írásbeli felszólítást az EDF DÉMÁSZ Zrt. úgy köteles kiküldeni, hogy a felhasználónak 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.

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

#### 5.6.7 Kikapcsolás, szüneteltetés

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft-vel együttműködik a kikapcsolások várható mennyiségének meghatározásában, és a kikapcsolások elvégzéséhez szükséges szerelői kapacitás rendelkezésre állását igényli. Az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. az együttműködés alapján szerelői kapacitást biztosít, és a kikapcsolás kezdeményezése esetén törekszik az előzetesen kiközölt időpontokban a megrendelt kikapcsolások elvégzésére.

Az 5.6.1-5.6.6 fejezetekben meghatározott feltételek megléte esetén kerülhet sor a kikapcsolásra. A felhasználónak az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nél vezetett ügyfél folyószámlájának a kikapcsolás kezdeményezésének időpontjában lejárt esedékességű 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.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a kikapcsolások elvégzésére a kikapcsolási értesítőn meghatározott első munkanapot megelőző napon ellenőrzi a felhasználó szerződéses folyószámláját, ügyfélkapcsolatait, és a kikapcsolás feltételeinek megléte esetén az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft-nél kezdeményezi az

kikapcsolás elvégzését. A kezdeményezést az EDF DÉMÁSZ Zrt. legkorábban a fizetési kötelezettség határidejének lejártát követő 63. napon teheti meg az elosztó felé. A kezdeményezés tartalmazza, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható. A kezdeményezés az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. közötti elektronikus adatcserével is megtehető, melyet az adatcsere során keletkező elektronikus bejegyzés bizonyít. Az elektronikus úton megtett kezdeményezés az EDF DÉMÁSZ Zrt. részéről nyilatkozatnak minősül arra vonatkozóan, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható.

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

Amennyiben az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a kikapcsolást az EDF DÉMÁSZ Zrt. kezdeményezésétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről az EDF DÉMÁSZ Zrt-t értesíteni. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a kikapcsolás megíiusulásáról szóló értesítést követően az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. egyidejű tájékoztatása mellett a villamosenergia-vásárlási szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A kikapcsolás elvégzéséig a felhasználási helyen szerződés nélkül történik a vételezés, az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. ezen állapotnak megfelelően jár el.

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

A kikapcsolás nem jogszerű megrendelése esetén a 6.7 fejezet Garantált Szolgáltatásai közül – annak eljárásrendje szerint - az ESZ.V. szerint kötbért fizet az EDF DÉMÁSZ Zrt.

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

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

#### 5.6.8 Visszakapcsolás feltételei

Amennyiben a szerződés nem került felmondásra és a felhasználó igényli a további villamosenergia-ellátást, 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. Az egyetemes szolgáltató köteles az elosztónál 24 órán belül kezdeményezni a visszakapcsolást, míg az elosztó e megrendeléstől számított 24 órán belül elvégezni a visszakapcsolást. Amennyiben a felhasználó a lejárt esedékességű tartozást, késedelmi kamatot, a behajtással kapcsolatos költségeket, hiánytalanul rendezte, de a visszakapcsolás díját nem fizette meg, akkor azt úgy kell értelmezni, hogy a további villamosenergia-ellátást nem igényli, így a visszakapcsolásra nem kerül sor.

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

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

- a felhasználó tartozásának előbbiek szerinti hiánytalan teljesítését igazoló bizonylatnak az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában nyitvatartási időben történő bemutatása, ennek hiányában

- a befizetett összegnek a felhasználó egyetemes 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 ügyfélszolgálati irodában annak nyitvatartási idejében bemutathatja a kikapcsolás elkerülése érdekében. Amennyiben a teljesítést igazoló bizonylat legkésőbb a kikapcsolást megelőző munkanapon 12 óráig bemutatásra kerül, akkor a kikapcsolásra nem kerül sor.

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

Kikapcsolt felhasználási helyek hálózatra kapcsolásának vagy visszakapcsolásának részletes műszaki feltételeit az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata tartalmazza.

### **5.7 Közintézmény kikapcsolás alóli mentességének szabályai**

A VET-Vhr-ben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti az EDF DÉMÁSZ Zrt-nél és az elosztónál a villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.

A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki.

Ha a közintézményi felhasználó a VET-ben és a VET-Vhr-ben meghatározott feltételeknek megfelel, a villamosenergia-kereskedő és az elosztó köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

Ha a közintézményi felhasználó a VET-ben és a VET-Vhr-ben meghatározott kötelezettségeknek eleget tesz, a közintézményi felhasználó fizetési késedelem miatti villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolása a moratórium alatt nem kezdeményezhető, amely azonban nem érinti az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az elosztó azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse.

A közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételten a moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi moratóriumából származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

Ha a közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a VET-nek és VET-Vhr-nek megfelelően kezdeményezte, a villamosenergia-kereskedő vagy az elosztó a közintézményi felhasználóval kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az elosztó - az egymással történő egyeztetést követően - a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a közintézményi felhasználót, hogy a közintézményi fogyasztók körére vonatkozó feltételeknek

- a) megfelel, valamint arról, hogy a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében foglalt időszakra biztosítja vagy
- b) nem felel meg, és tájékoztatást ad ennek indokáról is.

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

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

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

A közintézményi felhasználók körét, a jogosultság igazolásának módját az M.7 melléklet tartalmazza.

## 5.8 Társasház kikapcsolás alóli mentességének szabályai

Fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás esetén a közös képviselő kérelme alapján a társasház közös tulajdonban lévő helyiségeiben a VET-Vhr-ben meghatározott minimális villamosenergia-szolgáltatást biztosítani kell, ha a társasház megfelel az alábbiakban meghatározott követelményeknek.

A minimális szolgáltatás igénybevételének joga megilleti

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

feltéve, hogy az a) vagy b) pontban meghatározott feltételeket a társasház a fizetési késedelem miatti kikapcsolási eljárás megindítása előtt megfelelően igazolta az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. felé, valamint a késedelmes fizetési kötelezettségének részletekben történő teljesítéséről a VET-Vhr-ben meghatározott feltételek szerint megállapodott az érintett engedélyesekkel.

A társasházak kikapcsolás alóli mentessége alkalmazásában minimális szolgáltatás:

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

A minimális szolgáltatás biztosítása a társasház kezdeményezése szerinti egybefüggő időszakra, de legfeljebb a kikapcsolás tervezett időpontjától számított 6 hónapos időtartamra terjed ki.

A társasház az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nél és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-nél a minimális szolgáltatás biztosítását a társasház közös tulajdonában lévő helyiségei villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó közlés (tértivevényes vagy más igazolható módon átadott kikapcsolási értesítő) kézhezvételétől számított 10. napig kezdeményezheti.

A társasháznak a minimális szolgáltatás igénybevételére vonatkozó kezdeményezésével egyidejűleg a közös képviselő igazolja, hogy a kikapcsolás alóli mentesség szerinti feltételeknek megfelel:

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

A minimális szolgáltatást egyidejűleg csak egy társasház veheti igénybe ugyanarra a fogyasztókkal élő fogyasztóra tekintettel olyan négynél több szintes társasház esetében, amelyben az ingatlan tulajdonosaként fogyasztókkal élő fogyasztó lakik.

Ha a társasház a fentiekben meghatározott feltételeknek megfelel, az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. köteles a minimális szolgáltatást a társasház kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. - az egymással történő egyeztetést követően - a minimális szolgáltatás igénybevételére irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a társasházat, hogy a minimális szolgáltatás igénybevétele feltételeinek

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

Az elutasítás nem akadályozza a minimális szolgáltatás igénybevétele ismételt kezdeményezését.

A társasház az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft-vel és az EDF DÉMÁSZ Zrt-vel. a minimális szolgáltatás biztosítására vonatkozóan megállapodást köt. A megállapodásban a társasház vállalja, hogy a társasház közös tulajdonban lévő helyiségei villamosenergia-ellátásával kapcsolatos - a minimális szolgáltatás igénybevételekor - lejárt tartozását a minimális szolgáltatás kezdő napjától egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig a minimális szolgáltatási időszakot követő legfeljebb 6. hónap végéig teljesíti.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a társasházzal az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően is megállapodhat, azonban a minimális szolgáltatás biztosítását nem teheti függővé ezen eltérő megállapodás megkötésétől.

A társasház akkor kezdeményezheti ismételten a minimális szolgáltatás biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi minimális szolgáltatásból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

Ha a társasház a minimális szolgáltatás biztosítását eredményesen kezdeményezte, az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a társasházzal kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

A minimális szolgáltatást biztosító EDF DÉMÁSZ Zrt. és EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a minimális szolgáltatás következtében felmerülő költségét nem háríthatja át más felhasználóra. E költségek az EDF DÉMÁSZ Zrt. és EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. által nyújtott termék vagy szolgáltatás árába közvetlenül vagy közvetve semmilyen formában nem számíthatók be, illetve külön nem számlázhatók ki. E költségek terhét - a társasház számára teljesített, a társasház által fizetendő termékértékesítés, villamosenergia-szolgáltatás díja és kamata kivételével - az EDF DÉMÁSZ Zrt. és EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. viseli.

## **6. A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE, TOVÁBBADÁS**

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

#### **6.1.1 Az együtműködés általános feltételei**

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

#### **6.1.2 Az egyetemes szolgáltató és az elosztó engedélyes együtműködése**

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

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

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

- a megbízási jogviszony tartalma a felhasználó és az egyetemes szolgáltató között,
- közös működtetésű ügyfélszolgálat,
- igénybejelentések fogadása és ügyintézése,
- felhasználók hálózathasználatának biztosítása,
- egyetemes szolgáltatói szerződéshez kapcsolódó hálózati beavatkozások,
- panaszkezelés,
- egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének kezelése,
- a felhasználók szerződésszegése miatti kikapcsolások elvégzéséhez szükséges kapacitások előzetes tervezése, a kikapcsolások ütemezett elvégzésének biztosítása a megrendelés után
- védendő fogyasztók kezelése,
- adatszolgáltatás és díjfizetés.

#### **6.1.3 Háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energia átvételének feltételei**

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a háztartási méretű kiserőmű által termelt villamos energiát a VET-Vhr. 4-5. §-ainak rendelkezései szerint veszi át, és számolja el.

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

A háztartási méretű kiserőművel rendelkező csatlakozási pont esetén a vonatkozó villamosenergia-vásárlási szerződés kiegészítésre, módosításra kerül, melynek mintáját az M.4 melléklet tartalmazza.

### **6.2 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 árát, és jogszabályok szerinti adót, pénzeszközt 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 engedéllyessel érvényes és hatályos villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel kell rendelkeznie.

### 6.3 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 feszültségszint és a szolgáltatás minőségét meghatározó egyéb műszaki és megbízhatósági feltételek csatlakozási ponton (pontokon) való, az elvárhatóság követelményeinek megfelelő szinten tartásáról.

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.

### 6.4 Az elosztói szállítás megtagadása, korlátozása, szüneteltetése

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

- c) rendkívüli hálózati állapotok,
- d) a szükséges hálózati kapacitások hiánya,
- e) az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
- f) a villamosenergia-rendszer üzemzavara esetén,
- g) más módon el nem végezhető munkák és kapcsolások érdekében,
- h) hálózati csatlakozási, hálózathasználati vagy villamosenergia-vásárlási szerződés nélküli vételezés esetén,
- i) 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, vagy
- j) felhasználó a közcélú hálózat használatával egyidejűleg közvetlen vezetékről villamos energiát vételez.

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.

A villamosenergia-rendszer jelentős zavara és a villamosenergia-ellátási válsághelyzet esetén szükséges intézkedésekről szóló 285/2007. (X. 29.) Korm. rendelet alapján kell eljárni.

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

Az átviteli rendszerirányítónak Krízis Munkabizottságot kell létrehoznia. A Krízis Munkabizottság feladata a krízis megelőzésére szolgáló intézkedések előkészítése, a krízis idején teendő intézkedések



előkészítése, valamint javaslattétel a Kormánynak és a Hivatalnak az ezen időszakban a hatáskörükbe tartozó teendőkre. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. saját maga, vagy képviselő útján tagja a Krízis Munkabizottságnak.

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

## **6.5 Villamos energia továbbadása**

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

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

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

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

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

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

A továbbadás műszaki feltételeit az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a felhasználó ilyen irányú bejelentésére tájékoztatóban adja meg.

## **6.6 A villamosenergia-vásárlási szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek teljesítése**

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

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

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

## **6.7 Minimális minőségi követelmények az egyes felhasználóknál (Garantált Szolgáltatások)**

Az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatallal egyetértésben, az EDF 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**

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználótól érkezett villamosenergia-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja az EDF 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 az EDF DÉMÁSZ Zrt. választ ad.

Abban az esetben, ha a megkeresés az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az EDF 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 az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF 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 9. fejezetének rendelkezései szerint kell értelmezni.

### **E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén**

Az EDF 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 – az EDF DÉMÁSZ Zrt. a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-nél a visszakapcsolást.

### **E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás**

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. kötbért fizet.

Amennyiben a fenti Garantált Szolgáltatások közül valamelyiket az EDF DÉMÁSZ Zrt. nem teljesíti az EDF 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.

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározásáról szóló határozat figyelembevételével végzi tevékenységét, és arról jelentést ad a MEKH részére.

## **6.9 Fogyasztói elégedettség felmérés rendszere**

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

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

A kutatás a következő témaköröket érinteni:

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

## 7. VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

### 7.1 Általános szabályok

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

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

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

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

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

Az elosztó a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én fogyatékkal élő fogyasztóként szereplő, jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót tárgyév március 1-jéig e kötelezettségéről közérthetően, írásban tájékoztatja, és egyúttal megküldi részére a VET-Vhr. 23/b. számú melléklet szerinti adatlapot. Az elosztó a védendő fogyasztók nyilvántartásából törli azt a jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót, aki e kötelezettségének tárgyév március 31-ig nem tesz eleget.

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

Ha a védendő fogyasztó vagy a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a fogyasztó háztartásában élő személy másik felhasználási helyre költözik, a változást a fogyasztó személyében beállt változásra vonatkozó szabályok szerint kell bejelenteni, és az új felhasználási helyen megkötött szerződés alapján új igénylés nyújtható be.

Ha az új felhasználási hely a korábbi felhasználási hellyel azonos elosztó működési területén van, a változás-bejelentés alapján a védendő fogyasztót a nyilvántartásból nem kell törölni, hanem az érintett engedélyes a nyilvántartásban a bejelentés szerinti változásokat átvezeti.

### 7.2 Szociálisan rászoruló fogyasztók

#### 7.2.1 Jogosultsággal kapcsolatos szabályok

Szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

- h) a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

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

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

A szociálisan rászoruló fogyasztó a feltételeknek való megfelelését az elosztó felé

- a) az elosztó üzletszabályzatában szereplő, a VET-Vhr 23/a. számú melléklete szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy
- b) a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, tényt megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat eredeti példányának bemutatásával igazolhatja.

Az elosztó köteles a szociálisan rászoruló fogyasztót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba venni, és a nyilvántartásba vételről a fogyasztóval jogviszonyban álló villamosenergia-kereskedőt, egyetemes szolgáltatót a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni.

#### 7.2.2 Részletfizetési kedvezmény, fizetési haladék

A szociálisan rászoruló fogyasztó a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 5 napon belül kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólításban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. A villamosenergia-kereskedő a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni. Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék 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 villamosenergia-kereskedő jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

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

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

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

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

A részletfizetés, illetve a fizetési kedvezmény biztosítása mellett a villamosenergia-kereskedőnek - az elosztóval történő egyeztetés mellett – figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előre fizetős mérő felszerelésének lehetőségét. Amennyiben a fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, akkor az erre vonatkozó megállapodás megszűnik, és a villamosenergia-kereskedő a további fogyasztást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben fel kell hívni.

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

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

### 7.2.3 Előre fizetős mérő alkalmazása

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

A villamosenergia-kereskedő - az elosztóval együttműködve - gondoskodik az előre fizetős mérők működtetésének (feltöltésének) az ügyfélszolgálatain és elektronikus úton történő biztosításáról úgy, hogy a feltöltést a fogyasztó tudja elvégezni a feltöltőkód előrefizetős mérőbe beillentyűzéssel.

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

Az előre fizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a villamosenergia-kereskedő és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásból számított

- a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,
- b) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap, vagy
- c) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.

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

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

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

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

az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előre fizetős mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a VET-ben, valamint a VET-Vhr-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó védendő fogyasztói státusza megszűnik, akkor a késedelem tekintetében a szociális fogyasztóként nem regisztrált lakossági fogyasztókra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

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

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

### 7.3 Fogyatékkal élő fogyasztók

#### 7.3.1 Jogosultsággal kapcsolatos szabályok

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

- a) VET-Vhr 23/b. számú melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával, és
- b) amennyiben
  - ba) vakok személyi járadékában részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 23/b. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;
  - bb) fogyatékosági támogatásban részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 23/b. számú melléklet B)-C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy
  - bc) a villamosenergia-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy a villamosenergia-szolgáltatás megszakadása a lakossági fogyasztó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a 23/b. számú melléklet C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

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

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

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

A bc) pont szerinti körbe tartozó, a fogyasztóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét fogyatékkal élőknek nem minősülő fogyasztó is kérheti, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy fogyasztó egy fogyasztási helye szerepelhet a nyilvántartásban védelemre jogosultként.

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

### 7.3.2 Fogyatékkal élő fogyasztóknak nyújtható szolgáltatások

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

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

A jogosultságok ba) és bb) pontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztó a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy a felsorolt szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást a fogyasztó részére a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani.

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

A VET-Vhr 23/b. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a 33. § (1) bekezdés b) pontja bc) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a villamosenergia-ellátás kikapcsolásának, szüneteltetésének vagy szünetelésének esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetén az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértesítési szabályok az irányadók.

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

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

A fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítani kell a fogyasztó számára. A módosítást a nyilvántartásban fel kell tüntetni. Nem vehető nyilvántartásba az, aki felhívás ellenére sem nyilatkozik az igénybe venni kívánt különleges bánásmód szerinti szolgáltatásról.

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

## **8. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS**

### **8.1 Elszámolási mérőberendezés**

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

A felhasználó által megvásárolt villamos energia mennyiségét az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. állapítja meg. Ez abban az esetben is érvényes, ha a felhasználó, az elosztó és az egyetemes szolgáltató mérés nélküli elszámolásban állapodtak meg.

A tulajdonában lévő fogyasztásmérő ellenőrzése, újrathitelesítése és szükség szerinti javítása, karbantartása az EDF 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 köteles bejelenteni a hibabejelentő vonalon, vagy az ügyfélszolgálaton.

### **8.2 A villamosenergia-ellátás ár-, és díjtétel rendszere**

A villamosenergia-ellátás ár-, és 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 ár,
- az egyetemes szolgáltató által a felhasználók igénye alapján végzett egyes szolgáltatások díjai,
- a fenti díjakhoz kapcsolódnak a felhasználó által fizetendő adók és pénzeszközök.

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

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

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

A közcélú hálózatra csatlakozás érdekében fizetendő díjak megállapítási módjáról az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói üzletszabályzata intézkedik a vonatkozó jogszabály és MEKH határozat, rendelet alapján.

### **8.3 A villamosenergia-vásárlási szerződés szerint fizetendő termékár**

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

Az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia hatályos árszabásait, áralkalmazási feltételeit és egységárait az EAR és az M.1. melléklet tartalmazza. Az egységárak jogszabály-változás miatti változása esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. az egységárakat köteles módosítani az M.1 mellékletben. A jogszabály-változás alapján kötelezően végzett módosítás nem tartozik az üzletszabályzat-módosítás jóváhagyási eljárás alá. A jogszabály alapján elvégzett módosításról az EDF DÉMÁSZ Zrt. a Hivatali írásban tájékoztatja, a módosítást a honlapján közzéteszi.



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

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

Az egyetemes szolgáltató által kötelezően nyújtott termékcsomagokat, a kötelezően nyújtott egyetemes szolgáltatás árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit Hivatal javaslata alapján a miniszter rendeletben állapítja meg.

A jogszabályban megállapított termékcsomagokon belül, az EAR rendeletben nem megállapított, az egyes egyetemes szolgáltatók által 2011. július 15-én jogszerűen alkalmazott árszabások árát és áralkalmazási feltételeit az egyetemes szolgáltató kérelmére a Hivatal hagyja jóvá.

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

Az egyetemes szolgáltató által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető egyéb szolgáltatások körét és annak díjait, valamint a felhasználó szerződésszegése esetén külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körét és azok díjait a miniszter rendeletben állapítja meg.

A kihirdetett egyetemes szolgáltatói árakat az egyetemes szolgáltató a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján és az ügyfélszolgálaton közzé teszi. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell.

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

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

#### **8.4 Az egyetemes szolgáltató által végzett egyes szolgáltatások díjai**

Az egyetemes szolgáltató által a felhasználók igénye alapján végzett egyes szolgáltatások, valamint a felhasználó szerződésszegése esetén külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díjait a miniszter rendeletben határozza meg. A díjtételeket az M.5. számú melléklet tartalmazza. Az aktuális díjakat az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztók tájékoztatása érdekében az ügyfélszolgálati helyein és honlapján közzéteszi. E mellékletben szereplő díjtételek nem tartoznak az üzletszabályzat jóváhagyási eljárás körébe.

#### **8.5 Leolvasások, számlázás rendje és módja**

Az elszámolási időszakban a felhasználó által átvett villamos energia mennyiségét az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. – a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamos energia vételezés kivételével – a fogyasztásmérő berendezés helyszíni vagy távleolvasásából származó adatok alapján állapítja meg. Mérőállás közlés felhasználói adatszolgáltatáson is alapulhat, melyet ellenőrzés nélkül az EDF DÉMÁSZ Zrt. nem köteles elfogadni számlakészítés alapjául. A mérésre, a fogyasztott villamosenergia-mennyiség meghatározására vonatkozó részletes rendelkezéseket az elosztói üzletszabályzat tartalmazza.

Ha a jogi környezet megváltozása nélkül a számlázással, elszámolással összefüggésben az EDF DÉMÁSZ Zrt. a fogyasztók széles körét érintő változás bevezetését tervezi, a változtatás csak a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatallal történt előzetes egyeztetés után lehetséges.

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

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

Az adott felhasználási hely elszámolása érdekében szükséges leolvasási sorrendbe besorolása az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. és az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosultsága. A 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 az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult részszámlát kibocsátani a leolvasás tervezett időpontjára vonatkozóan, valamint ezt követően legfeljebb további 3 hónapig. Elszámoló számla csak az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., megbízottja, által leolvasott mérőállás alapján készül. Amennyiben fogyasztónak felróható okból 2 hónapot meghaladó időn túl sem lehet leolvasni a fogyasztásmérő berendezést, az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. mérőhely felülvizsgálatot kezdeményez az ismételt leolvasás megkísérlését követő 1 hónapon belül.

Abban az esetben, ha az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. nem adja át időben az elszámolás elkészítéséhez szükséges mérőállást, akkor az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató nem felelős az elszámoló számla elkészítésének elmaradásáért.

Ha az EDF 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.

Előrefizetős elszámolási mód és ahhoz kapcsolódóan előrefizetős mérés ott alkalmazható, ahol annak feltételeit az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. és az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató együttesen biztosítani tudja.

Méréstechnikai okok miatt nem létesíthető előrefizetős mérés az egyetemes szolgáltatásban:

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató az alábbi árszabások esetén biztosítja előrefizetős mérés szerinti értékesítést:

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

Előrefizetős mérés kialakításához a felhasználónak teljesítenie kell az elosztó által meghatározott méréstechnikai feltételeket (például mérőhely kialakítás alkalmassága, mérő különbözeti díj megfizetése). Szociálisan rászoruló védendő fogyasztó esetén az előre fizető mérő felszerelésének és a fogyasztásmérő bekötéséhez szükséges mérőhely-átalakítás költsége az elosztó hálózati engedélyest terhelik.

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

Előrefizetős mérő alkalmazása esetén az elszámolási időszak nem értelmezhető. A felhasználó a feltöltőkód megvásárlásakor érvényes egységáron vásárolja meg a felhasználható energiamennyiséget, az ahhoz kapcsolódó rendszerhasználati díjat, adókat, pénzeszközöket. A megvásárolt villamosenergia-mennyiség a villamosenergia-vásárlási szerződés időtartama alatt használható fel. A szerződés megszűnéséig fel nem használt villamosenergia-mennyiséggel az EDF

DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóval elszámol a szerződés megszűnésének napján érvényes egységárakkal. A fel nem használt villamosenergia-mennyiséget az elosztó leolvasása alapján veszi figyelembe az EDF DÉMÁSZ Zrt. Ügyféléváltás esetén a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. megállapodhat olyan módon is, hogy a szerződés megszűnéskor a mérőben lévő felhasználható villamosenergia-mennyiséget az új felhasználó használhatja fel, azzal a felhasználó és az új felhasználó egymás között számol el. Ilyen megállapodás esetén az elosztó leolvasása alapján nem készül elszámolás a mérőben maradt mennyiségről.

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

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

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

Abban az esetben, ha az ideiglenes vételezés szerződés szerinti időtartama a két hónapot nem haladja meg, akkor az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult a szerződés hatálybalépését előrefizetős mérő felszereléséhez, vagy a várható fogyasztás alapján fizetendő villamosenergia-számla előzetes megfizetéséhez kötheti.

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

Amennyiben a fogyasztásmérő cseréjére kerül sor az elszámolási időszakban, akkor az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. mérőcserekor végzett leolvasása alapján sor kerülhet elszámolásra.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. köteles a számla felhasználó, vagy a fizető számlázási címére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételétől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

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

A részszámla fizetési határidőt az EDF 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.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. számlát csak magyarországi címre küld meg a 4.2 pontban leírt feltétel alapján.

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

Ha az elszámolási időszak időtartama az egy hónapot meghaladja - a felek eltérő megállapodásának hiányában - az egyetemes szolgáltató az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámlát jogosult kibocsátani azzal, hogy egyes részszámlák – mértékadó éves fogyasztás alapján, felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően vagy felhasználói mérőállás-kiadás alapján kiállított részszámlák - a Hivatal előzetes jóváhagyásával megállapított nettó ötezer forint összeghatárig összevonhatók a felhasználó eltérő kérésének hiányában. A felhasználó, vagy fizető a részszámla összegének megfelelő részfizetést teljesíteni köteles. Összevont részszámlák alkalmazása esetén az egy hónapnál hosszabb időszakot a számlán jól látható módon tünteti fel az EDF DÉMÁSZ Zrt. A felhasználók meghatározott körére az EDF DÉMÁSZ Zrt. jogosult a fenti összeghatártól alacsonyabb értékhatárt alkalmazni.

Amennyiben a felhasználó élni kíván azzal a lehetőséggel, hogy az adott elszámolási időszakban a részszámlák ne kerüljenek összevontan kiállításra, akkor a felhasználónak azt jeleznie kell az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatára részére. A felhasználó ezzel kapcsolatos kérését csak az adott elszámolási időszakra vonatkozóan jelezheti.

Az éves elszámolási időszakba sorolt felhasználási helyek esetén a felhasználó a fogyasztási történet, vagy a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. között létrejött megállapodás alapján készülő részszámla helyett igényelheti az általa közölt mérőállás alapján történő számlázást. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó által közölt mérőállás helyességét nem vizsgálja, de a felhasználói mérőállás kiadás tényét rögzíti számlázási rendszerében. A felhasználó a mérőállást a számlán jelzett, adatközlésre nyitva álló időszak alatt közölheti az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. által üzemeltetett mérőállás bejelentésére szolgáló telefonvonalon, internetes oldalon. Amennyiben az adott felhasználási helyre vonatkozóan a havi számlázási időszakban az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-től mérőállás érkezik az EDF DÉMÁSZ Zrt.-hez, akkor az rögzítésre kerül, és az EDF DÉMÁSZ Zrt. a részszámlázás szabályai szerint jár el.

Az elszámolási időszak az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., illetve megbízottja által történő mérőállás leolvasással zárul le.

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

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

A rendszerhasználati díjak továbbszámlázását az EDF DÉMÁSZ Zrt. az elosztó által megadott adatok alapján végzi. Az elosztó díjszámítási elvei szerint azon felhasználási helyek csatlakozási pontjaira kell felszámítani az elosztói alap-, és teljesítménydíjat, melyek a tárgyhónap első napján rendelkeztek érvényes hálózathasználati szerződéssel. Amennyiben a felhasználási hely hónap közben került bekapcsolásra, akkor az alap-, és teljesítménydíj felszámítása a következő hónaptól kezdődik. Amennyiben a hálózathasználati szerződés hónap közben szűnik meg, akkor alap-, és teljesítménydíj nem kerül visszatérítésre.

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

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a felhasználó kérésére a részszámlát, valamint az elszámoló számlát elektronikus úton bocsátja ki, az elektronikus számlázás lehetőségét térítésmentesen biztosítja.

Elektronikus számlázás esetén a számla tartalma és fogyasztási adatokról való tájékoztatási kötelezettség - jogszabályban eltérő rendelkezése hiányában - megegyezik a nyomtatott számla tartalmával és a nyomtatott számla esetében előírt tájékoztatási kötelezettséggel.

Amennyiben a felhasználó elektronikus számlát igényelt, az EDF DÉMÁSZ Zrt. a számla kiállítását követő napon a felhasználó által megadott e-mail címre értesítést küld a számla elkészültéről, mely alapján a felhasználó az eredeti elektronikus számlát megtekintheti/letöltheti. Elektronikus számla esetén a számla kézhezvételi időpontjának az EDF DÉMÁSZ Zrt. által küldött értesítő e-mail kiküldési időpontját kell tekinteni. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. nem felelős a felhasználó által megadott e-mail cím helyességéért, vagy a felhasználó által megadott e-mail címet kezelő rendszer hibája miatt meg nem kapott e-mailért, valamint az értesítést tartalmazó e-mail elolvasásának elmaradásából eredő következményekért. Elektronikus számla esetén csak pénzügyi számlák közötti fizetési mód választható, például átutalás vagy csoportos beszedési megbízás. Amennyiben a felhasználó az elektronikus számlára áttéréskor nem ad meg fizetési módot, akkor szerződéses folyószámlájára átutalás fizetési mód kerül beállításra.

## **8.6 Kifogás a számla ellen**

A felhasználó a számla ellen az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nél kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja.

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 a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, az egyetemes szolgáltató a felhasználóval elszámol. Az elszámolásra a 8.9 pontban foglaltak az irányadók.

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 esedékességgel 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, valamint az igazolt költségeket a másik félnek megtéríteni.

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

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

## **8.7 Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel szemben**

A fogyasztásmérő-berendezést érintő kifogást a felhasználó az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. üzletszabályzatában foglaltak szerint teheti meg, és a kifogást az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. válaszolja meg.

## **8.8 Elszámolás hibás mérés esetén**

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

Hibás mérés esetén a fogyasztásmérő-berendezés hibás működésének időtartamát, a hibás mérés időszaka alatt felhasznált villamos energia elszámolási alapját képező mennyiséget (kWh) az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. köteles megállapítani.

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

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

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

A helyesbített adatok meghatározásáig megállapodás alapján ideiglenes elszámolásnak van helye. Az ideiglenes elszámolás alapjául a meghibásodás megállapítását megelőző év azonos elszámolási időszakának felhasználási adatai szolgálnak, amennyiben a rendszerhasználó felhasználási szokásai nem változtak meg. A helyesbített adatok meghatározását követő 15 napon belül az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., a felhasználó és az EDF DÉMÁSZ Zrt. kötelesek egymással elszámolni. A helyesbített adatok meghatározását az EDF DÉMÁSZ Zrt. elszámolási kötelezettsége esetében az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. erről szóló értesítésének átvételétől kell számítani. A felek az elszámolásban a felhasznált villamos energia mennyiségét és a külön jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjakat elkülönítve, tételesen kötelesek feltüntetni. Amennyiben a hibás mérés időszakában a felhasználási helyen villamos energiát értékesítő személye megváltozott, akkor az elszámolásokat az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. kereskedőnként külön-külön köteles elvégezni. Megbízotti jogviszony esetén az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a rendszerhasználati díjakkal az EDF DÉMÁSZ Zrt-vel számol el, melyet az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóval történő elszámoláskor figyelembe vesz.

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

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

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a rendszerhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

### **8.9 A megvásárolt villamos energia ellenértékének kiegyenlítése**

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

- Pénzforgalmi szolgáltatón keresztül fizetési számláról történő fizetés (pl. csoportos beszedési megbízás, azonnali inkasszó, határidős beszedési megbízás vagy átutalás fizetési módokkal),
- készpénzbefizetés fizetési számlára (postai feladás útján készpénz-átutalási megbízás vagy postai számlabefizetési megbízás felhasználásával),
- bankkártyával (POS terminálon ügyfélszolgálati irodákban, az EDF DÉMÁSZ Zrt. hivatalos honlapján)

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

Ha az elosztó által végzett leolvasás alapján készült elszámoló számlában szereplő elszámolás eredményeként a felhasználó szerződéses folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó eltérő kérésének hiányában, akkor az egyetemes szolgáltató

- a) 1000 forintot meg nem haladó összeg esetében a felhasználót megillető összeget a felhasználó vagy a fizető következő számlájában számolja el,
- b) 1000 forintot meghaladó összeg esetében a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak vagy a fizetőnek visszafizetni.

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

Amennyiben a visszautalás az EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek nem felróható okból sikertelen (pl. az összeg nem volt visszautalható a megadott címre vagy bankszámlára, az ügyfél az összeget nem kereste, stb.), akkor az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználót megillető összeget a következő elszámolási időszak számláiban számolja el.

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

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

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

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

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

A Ptk. 6:42. § alapján a pénztartozás abban az időpontban válik teljesítetté, amikor a pénzt a jogosult (EDF DÉMÁSZ Zrt.) fizetési számláján a jogosult számlavezető bankja jóváírta vagy azt jóvá kellett volna írnia.

Amennyiben a felhasználó átutaláskor az EDF DÉMÁSZ Zrt. pénzügyi számolaszámára teljesíti a befizetést, de az átutalás közleményében nem ad meg a beazonosításhoz szükséges egyértelmű, hiánytalan szerződéses folyószámla számot vagy számla sorszámot, vagy a rendelkezésre álló adatok alapján az EDF DÉMÁSZ Zrt. a beazonosítást nem tudja elvégezni, akkor az átutalás nem tekinthető teljesítettnek, mert nem állapítható meg az átutalás célja. A beazonosíthatatlanul beérkező befizetéseket az EDF DÉMÁSZ Zrt. az átutaló részére visszautalja. Ugyanezen szabályok vonatkoznak a posta átutalási megbízáson (ún. rózsaszín csekken) beérkező befizetésekre is. Beazonosíthatatlanul beérkező befizetés esetén létrejövő fizetési késedelem következményeiért az EDF DÉMÁSZ Zrt-t nem terheli felelősség.

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

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

Ütemezett fizetés esetén a részfizetésekre is a fentiek irányadók.

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

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

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felek eltérő megállapodása hiányában a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel.

A felhasználó által beazonosíthatatlanul küldött befizetés esetén létrejövő fizetési késedelem következményeiért az EDF DÉMÁSZ Zrt-t nem terheli felelősség.

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

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

A késedelmes fizetés következményeként küldött értesítő levelek díját az EDF DÉMÁSZ Zrt. felszámítja a felhasználónak, melynek szabályait a felhasználói szerződésszegésekről szóló 5.3 fejezet tartalmazza.

### 8.11 Fizetési hátralékok behajtása

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

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

Amennyiben az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó 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
- az EDF DÉMÁSZ Zrt. számára rendelkezésre álló egyéb ügyfél információk
- különböző biztosítékok kérése (mint pld. jelzálogjog bejegyzése, letét, bankgarancia, stb.).



Ezek együttes figyelembe vétele határozza meg a hátralék rendezésére vonatkozó megállapodást és annak tartalmát.

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

A szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményeket a 7.2 fejezet tartalmazza.

## **9. PANASZÜGYEK KEZELÉSE**

### **9.1 Panaszügyek és felhasználói beadványok kezelése**

Az EDF 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.

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

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

A beadvánnyal érintett engedélyes a felhasználó valamennyi beadványát köteles az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrizni.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását az EDF DÉMÁSZ Zrt. mellőzheti.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodában vagy panaszfelvételi helyen írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át.

A panaszfelvételi hely nem minősül ügyfélszolgálati irodának, így helyben panaszügyintézés nem történik.

A panasz felvételi módját az alábbiak tartalmazzák.

Írásbeli beadványok kezelése ügyfélszolgálati irodán vagy panaszfelvételi helyen:

A beadványt, panaszt a felhasználónak egy példányban kell benyújtania az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja részére. A benyújtott példányról az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja másolatot készít, majd az átvétel napjának rögzítésével és hivatalos aláírásával ellátva átadja a felhasználónak. Az átvétel dátumának rögzítése és a hivatalos aláírás együttesen jelenti a beadvány igazolt átvételét. Abban az esetben, ha a másolat készítése helyben nem lehetséges, akkor külön papíron történik meg az átadás-átvétel dokumentálása.

Szóbeli kérelem, panasz rögzítése ügyfélszolgálati irodán, panaszfelvételi helyen, illetve telefonon:

A szóban előterjesztett kérelem tartalmát és tényét az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja elektronikus Ügyfél Információs Rendszerében rögzíti, a 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. Telefonon történő ügyintézés esetében egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Az engedélyes az egyedi ügyszámot a telefonon történő ügyintézés kezdetén ismerteti a felhasználóval. Ha a hangfelvétel tartalmazza a fogyasztó nevét, lakcímét, a fogyasztó panaszának részletes leírását, a vállalkozás nyilatkozatát a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, a panaszt felvevő személy nevét, a panasz egyedi azonosítószámát, akkor a panaszról jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzésre kerül. Amennyiben a beszélgetés megkezdése előtt az ezzel kapcsolatos tájékoztatás a felhasználó részére megtörténik, és a beszélgetés során a jegyzőkönyv felvételi igényét a felhasználó nem jelzi, akkor a felhasználó beleegyezése vélelmezhető..

Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya (például panaszfelvételi helyeken) esetén az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja írásban rögzíti a beadvány tartalmát

és tényét, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít. A szóban előadott kérelemről írásbeli igazolást ad ki a felhasználónak.

Nem minősül beadványnak az a felhasználói megkeresés, amelyet az EDF DÉMÁSZ Zrt. a felhasználónak az ügyfélszolgálati irodán személyesen vagy a telefonbeszélgetés során megválaszolt illetve elintézt, és a felhasználó a kapott választ, ügyintéztést elfogadta. Ilyen esetben a megkeresés felvételéről sem történik igazolás kiadása. Az ügyfélszolgálat nem köteles az EDF DÉMÁSZ Zrt. álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak megküldeni, ha a felhasználó panaszát szóban (ügyfélszolgálati irodában, telefonon) jelenti be és az EDF DÉMÁSZ Zrt. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF 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, kivéve, ha a beadvány kizárólag a villamosenergia-értékesítésre vonatkozik, és a válaszadás az EDF DÉMÁSZ Zrt. kötelezettsége.

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.

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

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

Amennyiben a felhasználó a beadványában kapcsolattartási elektronikus levélcímet megadott, akkor az EDF DÉMÁSZ Zrt. vagy az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. a választ az elektronikus levelezési címre küldi meg.

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

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

## 9.2 Panaszbejelentés kivizsgálása

A fogyasztó panaszával az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatához, az EDF DÉMÁSZ Zrt. Központjához, vagy a fogyasztói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet az EDF DÉMÁSZ Zrt. Központjánál – melynek elérhetőségről az EDF DÉMÁSZ Zrt. a panaszbejelentésre adott válaszában tájékoztatja a fogyasztót –, vagy a lakossági fogyasztó a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi osztályaitól és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól, nem lakossági felhasználó a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivaltól kérheti

panaszának kivizsgálását. A felhasználó a hatósági eljárást megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - az engedélyeshez fordulni.

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

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

A VET 56/A. § (3) bekezdésében, a 62. § (2), (3) és (7) bekezdésében, a 73. § (4) bekezdésében, valamint a 143/A. § (2) és (3) bekezdésében foglalt, tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben meghatározott szabályokat alkalmazza.

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

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

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi osztályainak, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak és a Békéltető Testületek címét, elérhetőségét tájékoztatásul az F.2. függelék tartalmazza. Ezen függelék aktualizálása nem minősül az üzletszabályzat módosításának.

### 9.3 Ügyintézési határidő

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

## **10. ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

### **10.1 A jelen üzletszabályzat, és az általános szerződési feltételek hatálybalépése**

A jelen üzletszabályzat és mellékletei a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lépnek hatályba. Az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia ára és áralkalmazási feltételekről szóló M.1 mellékletben szereplő egységárak, az egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó egyes tevékenységek díjairól szóló M.5. számú mellékletben szereplő díjtételek és az F.1 és F.2 függelékek nem tartoznak az üzletszabályzat jóváhagyási eljárás körébe jelen üzletszabályzat 8.4 pontja szerint. Az üzletszabályzat a hatálybalépése előtt a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény (régii VET) 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 irányadóak.

### **10.2 Nyilatkozatok**

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

### **10.3 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.

Ha a jelen Üzletszabályzatban szabályozott kérdésekre vonatkozó jogszabályi rendelkezések a későbbiekben megváltoznak, a megváltozott jogszabályi rendelkezések hatályba lépésének napjától kezdődően az Üzletszabályzat rendelkezési helyett a megváltozott jogszabályi rendelkezéseket kell alkalmazni.

**Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a 2016. június hó 8. napján kelt 3683/2016. számú határozatával jóváhagyta.**