



MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

**Egyetemes földgázszolgáltatói
üzletszabályzat**

2024. augusztus 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-re vonatkozó adatok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által végzett tevékenység bemutatása	6
1.1. Az üzletszabályzat hatálya	6
1.2. Az Üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok, jogszabályi helyek rövidítései	7
1.3. Üzletszabályzatban használt fogalmak meghatározása	7
1.4. Írásbeliség meghatározása	12
1.5. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-re vonatkozó adatok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által végzett tevékenység	12
1.5.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általános bemutatása	12
1.5.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes földgázszolgáltató tevékenysége	13
2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. külső környezettel való kapcsolata	14
2.1. Felettes szervekkel való kapcsolat	14
2.1.1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal	14
2.1.2. Fogyasztóvédelmi hatóság, Gazdasági Versenyhivatal	15
2.1.3. Önkormányzati kapcsolatok	15
2.1.4. Magyar Államkincstár és a nagycsaládos gázdíjkezdvezménnyel kapcsolatos feladatkörükben eljáró járási hivatalok	15
2.2. A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje	15
2.3. Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviselői szervekkel való kapcsolattartás	16
3. Az Üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszertől – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége	16
4. A felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések	16
4.1. Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás	17
4.2. Elosztás	17
5. Személyes adatok védelme	17
6. Üzleti titok védelme	18
7. A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések	19
8. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala	19
8.1. A tevékenység minőségi jellemzői	19
8.2. A forgalmazott földgáz minőségi előírásai	19
8.3. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje	19
8.4. Szolgáltatás minimális minőségi követelményei, szolgáltatási színvonal (mutatók, eljárásrendek)	20
8.5. Felhasználói elégedettség vizsgálat bemutatása	20
9. Egyetemes szolgáltatási jogviszony létrejötte	20
9.1. Ajánlattétel, ajánlati kötöttség	20
9.2. Igénybejelentés, nyilatkozat egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez	20
9.2.1. Igénybejelentés elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére, kapacitás módosítására	20
9.2.2. Nyilatkozat egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez	21
9.2.3. Speciális szabályok	22
9.2.4. Egyéb rendelkezések	23
9.3. Egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje	24
9.3.1. Kapacitáslekötéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására	26
9.4. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények	27
9.5. Egyetemes szolgáltatás mint közszolgáltatási kötelezettség	27
9.6. Tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről	27
9.7. A szerződés létrejötte, hatályba lépése	27
9.7.1. Szerződés hatálybalépése	29
9.7.2. Szerződés időtartamának meghatározása	29
9.7.3. A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges feltételek	29
9.8. A szerződés létrejöttének megíúsulása	29

10. Felhasználóváltozás (átírás)	30
11. A szerződés módosítása	33
11.1. A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások	33
11.2. A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás	34
11.2.1. Adatmódosítás	34
11.2.2. Szerződésmódosítás	34
11.2.3. Szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje	35
11.3. Szerződésmódosítás kezdeményezése, adatmódosítás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről	35
12. A szerződő felek jogai és kötelezettségei	35
13. A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	36
14. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések	37
14.1. A szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere	37
14.1.1. A szolgáltatás mennyiségi paraméterei	37
14.1.2. A szolgáltatás minőségi paraméterei	37
14.2. Mérés, leolvasás	37
14.2.1. Előre fizetős mérő alkalmazása	38
14.3. Elszámolás	38
14.3.1. Az elszámolás időszaka	38
14.3.2. Az elszámolás alapja	38
14.3.3. Elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai	39
14.3.4. Alkalmazott árak, áralkalmazási feltételek	39
14.3.5. Elszámolás hibás vagy nem hiteles mérés esetén	42
14.4. Számlázási módok	42
14.4.1. Egyenletes részszámlázás (statisztikai elemzéssel (becsléssel) meghatározott fogyasztás egyenletes megosztása alapján)	42
14.4.2. Hőmérsékletfüggő részszámlázás (statisztikai elemzéssel (becsléssel) meghatározott fogyasztásnak a felhasználás jellege szerinti megosztása alapján)	44
14.4.3. Számlázás a felhasználó által közölt havi fogyasztás alapján (mérőállás havi közlése (diktálás))	45
14.4.4. Számlázás havi mérőleolvasás alapján	46
14.4.5. Számlázás mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében	47
14.4.6. Számlázási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége	47
14.5. Számlázás rendje	47
14.5.1. Alapdíj	47
14.5.2. Elektronikus számlakibocsátás	48
14.5.3. Részszámlázás a számlázási összeg összevonásával (kis értékű számlázás)	48
14.5.4. Kis értékű hátralék kezelése	49
14.5.5. Részszámlák összevont megküldése	49
14.5.6. Elmaradt elszámolás, túlfizetés	49
14.5.7. Számlamegosztás árváltozás esetén	49
14.5.8. Végszám kibocsátása	50
14.6. A választható fizetési módok és határidők, fizetési kedvezmények	50
14.6.1. Fizetési módok	50
14.6.2. Fizetési határidők	51
14.6.3. Befizetések elszámolása	52
14.6.4. Fizetési kedvezmények	52
14.7. Számlakifogás	53
14.8. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása	54
15. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések	54
15.1. Szociálisan rászoruló fogyasztók	55
15.1.1. Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)	55
15.1.2. Előre fizetős mérő	56
15.2. Fogyatékkal élő fogyasztók	59
15.2.1. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények	59
16. Ügyfélszolgálatok	60
16.1. Személyes megkeresések kezelése (ügyfélszolgálati irodák)	60

16.1.1. Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok	61
16.1.2. Az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok	61
16.2. Írásbeli ügyintézés	61
16.3. Telefonos ügyintézés	61
16.4. Elektronikus ügyintézés (online ügyfélszolgálatok)	62
16.5. E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés (ügyfélkapu, cégkapu, hivatali kapu)	62
16.6. Adatváltozás-kezelési szolgáltatás	62
17. Panaszügyintézés	62
17.1. Panaszok rögzítése, archiválása	63
17.2. Az esetleges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása	63
17.3. Válaszadási határidő	64
17.4. Válaszadási határidő elmulasztásának következménye, válasszal szembeni jogorvoslati lehetőségek	64
18. Vitarendezés	65
18.1. Irányadó jogszabályok megjelölése	65
18.2. Bírósági kikötések	65
19. A szerződésszegés kezelése	66
19.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje, elévülés	66
19.2. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok	67
19.3. Szerződésszegés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről	67
19.4. Szerződésszegés a felhasználó részéről	68
19.5. A szerződésszegés egyes jogkövetkezményei	69
19.5.1. Lakossági fogyasztó lejárt tartozás miatti kikapcsolása	69
19.5.2. Nem lakossági fogyasztó lejárt tartozás miatti kikapcsolása	72
19.5.3. Késedelmi kamat	73
19.5.4. Kötbér	73
19.5.5. Kártérítési felelősség szerződésszegéssel okozott károkért	73
19.5.6. Behajtási költségátalány	74
19.5.7. További szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése	74
19.5.8. Jogi úton történő igényérvényesítés, követeléskezelés	75
19.5.9. Engedményezés	75
19.6. A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, a feltételek megszegésének szankciója	76
20. A szerződés megszűnése	76
20.1. Rendes felmondás	76
20.1.1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről	76
20.1.2. Szerződés felmondása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről	79
20.2. Azonnali hatályú felmondás	80
20.3. A szerződés megszűnésének egyéb esetei	81
20.4. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén	83
20.5. A szerződés megszűnésének következményei, szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok	84
21. Eljárás megbízottként	84
21.1. Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése	84
21.2. Kereskedőváltáshoz kapcsolódó földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása	85
22. Felhasználók tájékoztatása	85
22.1. Tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről	85
22.2. Tájékoztatás Üzletszabályzat módosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által egyoldalúan változtatható feltételei megváltozása esetén	85
22.3. Tájékoztatás a felhasználói jogokról	85
22.4. Fogyasztási adatokkal kapcsolatos tájékoztatás	86
22.5. Energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás és tanácsadás	86
22.6. Számlamagyarázat	87
22.7. Gázkorlátozással kapcsolatos tájékoztatás (kizárólag nem lakossági felhasználókra vonatkozik!)	87

22.7.1. A nem lakossági felhasználó nyilatkozattételre, adatváltozás-bejelentésre vonatkozó kötelezettsége	87
22.7.2. Korlátozás esetén alkalmazandó felhasználói kötelezettség	88
22.7.3. Korlátozás esetén a földgázelosztó beavatkozásának lehetősége és a végrehajtás módja	88

23. Alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása	89
---	-----------

Mellékletek

- M.1/a. Egyetemes szolgáltatási szerződés
- M.1/b. Általános szerződési feltételek
- M.1/c. Számlázási melléklet
- M.2. Az elszámolás során alkalmazott számítási eljárás, paraméterek
- M.3. Kötött tábla

Függelékek

- F.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyéb elérhetőségei, gázszivárgás bejelentése
- F.2/a. Felhasználói jognyilatkozat egyetemes földgázszolgáltatás igénybevétele céljából
- F.2/b. Átadás - átvételi nyilatkozat felhasználóváltozás bejelentéséhez
- F.2/c. Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére
- F.3/a. 732/2009. számú MEH határozat – Színvonalmutatók
- F.3/b. 5291/2016. számú MEKH határozat – Garantált Szolgáltatások
- F.4. Egyetemes szolgáltatás ára és az áralkalmazási feltételek
- F.5. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által külön díj ellenében végzett szolgáltatások díjszabása

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-re vonatkozó adatok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által végzett tevékenység bemutatása

1.1. Az üzletszabályzat hatálya

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (korábbi elnevezése: NKM Energia Zrt.) mint az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és az NKM Áramszolgáltató Zrt. általános jogutódja a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal vagy MEKH) H 2408/2019 számú határozatával kiadott működési engedély alapján végzi egyetemes földgázszolgáltatási tevékenységét.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, valamint a törvény végrehajtására kiadott jogszabályok, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat és működési engedélye előírásainak megfelelően készítette el jelen egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat).

Az Üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-re mint egyetemes földgázszolgáltatóra és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től – figyelemmel az 1.5. pontban jelzett jogutódlást – egyetemes szolgáltatási jogviszony keretében földgázt vételező felhasználókra és minden olyan személyre/szervezetre, aki/amely az egyetemes szolgáltatás igénybevétele, illetve nyújtása szempontjából érintett, illetve érdekelt.

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatói működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területre, azaz Magyarország teljes területére.

Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes földgázszolgáltató által az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére végzett földgázértékesítés és az ahhoz kapcsolódóan nyújtott egyetemes szolgáltatás részletes feltételeire, úgymint általános mennyiségi, elszámolási és fizetési előírások, szerződési feltételek, valamint szerződésszegés és panaszok kezelése.

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

Az Üzletszabályzat és a benne szereplő általános szerződési feltételek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. legutóbb H2484/2023 számú MEKH határozattal jóváhagyott egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lépnek, a hatálybalépéskor már folyamatban lévő, illetve a hatályba lépése előtt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel vagy – figyelemmel az 1.5. pontban foglaltakra – jogelődjével létrejött, érvényes és hatályos jogviszonyokra is alkalmazandók. Ez a rendelkezés értelemszerűen irányadó az Üzletszabályzat és a benne szereplő általános szerződési feltételek jövőbeni módosításaira is.

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

Az Üzletszabályzat, az annak mellékletét képező ÁSZF – mindenkor hatályos egységes szerkezetbe foglalt szöveggel – az ügyfélszolgálati irodákban megtekinthető, és a honlapon hozzáférhető.

Ha az Üzletszabályzat hatályba lépése után olyan jogszabályváltozás következik be, vagy olyan végrehajtandó hatósági határozat kerül kiadásra, amely az Üzletszabályzatban szabályozott kérdést érint, így különösen a felek jogát vagy kötelezettségét érinti, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – az Üzletszabályzat vonatkozó rendelkezéseitől függetlenül – a jogszabályváltozás, hatósági határozat esetén irányadó rendelkezések szerint jár el. A jogszabályváltozás, hatósági döntés átvezetése – Alaptörvény különleges jogrendre vonatkozó szabályozásának kivételével – a Vhr.-ben előírt féléves felülvizsgálat keretében történik. A különleges jogrend esetén az üzletszabályzat érintett rendelkezéseit a különleges jogrend keretében előírtak szerint kell alkalmazni. A különleges jogrend esetén alkalmazandó eltérő szabályokról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és ügyfélszolgálatán keresztül nyújt tájékoztatást.

Azon mintaprojektek esetén, amelyeket az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. új szolgáltatások, termékek bevezetését megelőzően a felhasználói igények felmérése érdekében legfeljebb 24 hónapig az engedélyében meghatározott működési terület, valamint a vele jogviszonyban álló felhasználók egy részének bevonásával működtet, az üzletszabályzat érintett rendelkezéseit a mintaprojekt tekintetében előírt eltérésekkel kell alkalmazni. A mintaprojekt keretében értékesített termékeket, nyújtott szolgáltatásokat és a vonatkozó részletes szabályokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és a mintaprojekttel érintett ügyfélszolgálati irodáiban közzé teszi, valamint ha a mintaprojekt a felhasználót közvetlenül is érinti, arról a felhasználót elektronikusan vagy elektronikus

elérhetőség hiányában postai úton a mintaprojekt bevezetését megelőző 15 nappal korábban tájékoztatja [Get. 113/A. §].

1.2. Az Üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok, jogszabályi helyek rövidítései

- a) Get.: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény
- b) Vhr.: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet
- c) ESZSZ: a Vhr. 2. számú mellékleteként kiadott Egyetemes Szolgáltatási Szabályzat
- d) FESZ: a Vhr. 1. számú mellékleteként kiadott Földgázelosztási Szabályzat
- e) Árrendelet: a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet
- f) NKR: a nagycsaládosokat illető földgáz árkedvezményről szóló 494/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet
- g) Különdíj-rendelet: a földgáz egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet
- h) Fogyasztóvédelmi törvény: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- i) Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- j) E-ügyintézési tv.: az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény
- k) Korlátozási rendelet: a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről szóló 399/2023. (VIII. 24.) Korm. rendelet

1.3. Üzletszabályzatban használt fogalmak meghatározása

Az Üzletszabályzat alkalmazása tekintetében:

- 1. **Alapdíj:** az a díj, melyet a 20 m³/h-nál kisebb névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználó (Ft/év), valamint a 20 m³/h és annál nagyobb névleges (össz)teljesítményű mérővel rendelkező felhasználó (Ft/m³/h/év) a jogszabályban előírt ellátási kötelezettségen alapuló szolgáltatás rendelkezésre állásáért a szerződési időszakokra vonatkozóan fizet. [Árrendelet 2. § (1) a)]
- 2. **Általános Szerződési Feltétel(ek) (ÁSZF):** általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyalnak meg. [Ptk. 6:77. § (1)]
- 3. **Átalánydíj:** az Árrendeletben meghatározott díjtétel, amit az átalánydíjas felhasználó földgázfogyasztásának ellenértékeként fizet.
- 4. **Átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó:** olyan felhasználó, akinél nincs felszerelve gázmérő, és földgáz-fogyasztása a lakás szobaszámától és a beszerelt gázkészülék méretétől, típusától függően, az Árrendeletben meghatározottak szerint kerül megállapításra.
- 5. **Csatlakozási szerződés:** a szállítási rendszerüzemeltető vagy a földgázelosztó és a leendő felhasználó vagy a földgáztermelő vagy LNG-létesítmény üzemeltető között létrejött szerződés, amely biztosítja a felhasználó vagy a földgáztermelő vagy LNG-létesítmény üzemeltető szállító- vagy elosztóvezetékre történő csatlakozási jogát, az érintett csatlakozási ponton vásárolt kapacitás mértékét, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit. [Get. 3. § 3.]
- 6. **Csatlakozóvezeték:** a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatárától, mint elosztói kiadási ponttól a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték. [Get. 3. § 4.]
- 7. **Egybefüggő telephely:** telephelyi szolgáltatás esetén a gázfelhasználó tulajdonában, kezelésében vagy használatában lévő egybefüggő ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van. Egy telephely több felhasználási helyet is tartalmazhat. [Get. 3. § 7.]
- 8. **Egyetemes szolgáltatás:** a jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, a Get.-ben, a Get. végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározott szolgáltatások értékesítése. [Get. 3. § 8.]

9. **Egyetemes szolgáltatási szerződés:** az egyetemes szolgáltatásra jogosult, azt igénybe vevő felhasználó és az egyetemes szolgáltató, az Üzletszabályzat tekintetében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződés. [Get. 3. § 27a., 32. § és 34. §]
10. **Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó (fogyasztó):** a lakossági fogyasztó és a 20 m³/h kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat. [Get. 32. § (1)]
11. **Egyetemes szolgáltató:** olyan földgázkereskedő, amely az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat – igényük esetén – egyetemes szolgáltatással látja el, az Üzletszabályzat alkalmazásában egyetemes szolgáltató az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t mint egyetemes szolgáltatói engedélyest kell érteni, ha a szöveggörnyezetből más nem következik [Get. 32. § és 34. §]
12. **Együttműködő földgázrendszer:** a rendszer-összekötési pontokkal határolt, összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáztároló, az LNG-létesítmény, valamint a részleges szigetüzem. [Get. 3. § 10.]
13. **Elosztóhálózat-használati szerződés:** a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezeték a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja. [Get. 3. § 11a.]
14. **Elosztó (földgázelosztó):** az a gazdasági társaság, amely meghatározott településrészen, településen (településeken), területen a földgáz elosztását a Hivatal engedélye alapján végzi. A területileg illetékes földgázelosztó a számla számlarészletező adatai között szerepel. [Get. 116. § és Vhr. 126. §]
15. **Elosztóvezeték:** az a csővezeték tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja a gázátadó állomás kiadási pontja vagy a földgáztároló vagy a földgáztermelő üzem elosztói betáplálási pontja, végpontja pedig a felhasználási hely telekhatára mint elosztói kiadási pont, ahol a földgáz a felhasználó részére átadása kerül. [Get. 3. § 12.]
16. **Előre fizetős mérő:** olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a földgáz ellenértékének előzetes megfizetését követően biztosítja a földgáz vételezését. [Get. 3. § 13.]
17. **Elszámolási időszak:** szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak. [Get. 3. § 13a.]
18. **Elszámolási mérés:** az ÜKSZ szerint kialakított, rendszerüzemeltető által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezés adatainak rögzítése a földgázforgalom meghatározása érdekében.
19. **Elszámolószám:** a földgáz-kereskedelmi szerződés (az Üzletszabályzat tekintetében egyetemes szolgáltatási szerződés) időtartama alatt, az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállásán alapuló számla, amely tartalmazza a földgáz tényleges értékesítési árát – elszámolási időszakon belüli árváltozás esetében az elszámolási időszak értékesítési árait is –, és az elszámolási időszakra vonatkozó kezdő és záró fogyasztásmérő állásokkal együtt az elszámolt tényleges energiafogyasztást. [Vhr. 1. § (1) 2. és 115/A. § (3)]
20. **Engedélyes:** aki a Get. szerint engedélyköteles tevékenység végzésére a Hivatal által kiadott hatályos engedéllyel rendelkezik. [Get. 3. § 15.]
21. **E-ügyintézés:** a jogszabályban kijelölt szolgáltató által nyújtott olyan, az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az e-ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, az ügyfél által igénybe vehető e-ügyintézési szolgáltatások igénybevételére.
22. **Felhasználási hely:** az az ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a gázmérőhely, a fogyasztói főcsap vagy a fogyasztói nyomásszabályozó van, ide nem értve a közvetlen szállítóvezeteki felhasználó ellátását szolgáló gázátadó állomást. [Get. 3. § 16.]
23. **Felhasználó (fogyasztó):** aki földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol. [Get. 3. § 17.]

24. **Felhasználói beadvány:** olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó engedéllyel fennálló, földgáz-kereskedelemmel (az Üzletszabályzat tekintetében egyetemes szolgáltatással) vagy földgázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul. [Vhr. 1. § (1) 5.]
25. **Felhasználói berendezés:** a fogyasztói vezeték, a gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológiák, valamint az azok rendeltetésszerű és biztonságos használatához szükséges tartozékok összessége. [Get. 3. § 18.]
26. **Fizetési határidő:** a számlán fizetési határidőként feltüntetett időpont, amely időpontig a befizetésnek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez mint számlakibocsátóhoz a jogszabályokban előírtak szerint be kell érkeznie, az ezen túli befizetés késedelmes teljesítésnek minősül.
27. **Fizető:** adott felhasználási helyen lévő felhasználó földgázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait számla ellenében – a felhasználó és a fizető megállapodásának megfelelően – tartósan vagy időlegesen kiegyenlítő személy. A fizető és a felhasználó az egyetemes szolgáltatás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felel. [Vhr. 1. § (1) 4.]
28. **Fogyasztási jelleggörbe:** amennyiben azt az Üzletszabályzat külön nem jelzi, a Vhr. 13. számú mellékletében közzétett, az éves gázfogyasztás naptári hónapokra eső részének százalékos arányát tartalmazó adatsor [Vhr. 1. § (1) 5a.].
29. **Fogyasztói főcsap:** a gázmérőnél lévő, ennek hiányában a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték közé beépített elzáró szerelvény, amely a csatlakozóvezeték tartozéka. [Get. 3. § 19.]
30. **Fogyasztói főelzáró:** a telekhatáron vagy annak közelében létesített elzáró szerelvény, amely az elosztóvezeték tartozéka. [Get. 3. § 20.]
31. **Fogyasztói közösség:** közös gázmérővel rendelkező olyan lakóépületben vételezők összessége, ahol a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát. [Árrendelet 2. § (1) b)]
32. **Fogyasztói vezeték:** az a vezetékszakas tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől – ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól – a gázfogyasztó készülékig terjed. [Get. 3. § 21.]
33. **Fogyatékkal élő fogyasztó:** a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti. [Get. 3. § 22.]
34. **Földgáz:** olyan természetes éghető gáz, amely a földkéregben keletkezett, bányászati tevékenység során kerül a felszínre, valamint bármely, a Get. szerint alkalmazott berendezésben környezetvédelmi és műszaki biztonsági szempontból megfelelő módon, biztonságosan felhasználható, ideértve az LNG-t és a földgáz minőségű, biomasszából és egyéb nem bányászati forrásból származó gázokat is. [Get. 3. § 23. és 26.]
35. **Földgázelosztás:** a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz. [Get. 3. § 24.]
36. **Földgáz-kereskedelem:** a földgáz üzletszerű, ellenérték fejében, nem saját felhasználási célra történő vásárlása és értékesítése. [Get. 3. § 25.]
37. **Földgáz-kereskedelmi szerződés:** a földgázkereskedő és a felhasználó között létrejött, földgáz adás-vételére irányuló szerződés. [Get. 3. § 27a.]
38. **Földgázipari tevékenység:** a Get.-ben szabályozott engedély-, bejelentés- vagy regisztrációköteles tevékenység. [Get. 3. § 29.]
39. **Földgázipari vállalkozás:** az a földgázipari tevékenységet folytató természetes személy, aki az Európai Unió tagállamának vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely más államnak az állampolgára, továbbá olyan, az ezen államokban jogszerűen nyilvántartásba vett vállalkozás, az egyéni vállalkozóról és az egyéni cégről szóló törvény szerinti egyéni cég, a Ptk. szerinti gazdasági társaság, a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviselőiről szóló törvény szerinti fióktelep, szövetkezet vagy európai részvénytársaság, amely földgázipari tevékenységet folytat. [Get. 3. § 30.]
40. **Fűtési hőmérsékleti tényező:** +20 Celsius-fok helyiség hőmérséklet és a napi külső középhőmérséklet különbsége.

41. **Fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbe:** az M.2. mellékletben közzétett, a gázfogyasztás időegységre eső részének napi tény és/vagy 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló meghatározását tartalmazó adatsor. [Vhr. 1. § (1) 5a.]
42. **Fűtőérték:** az MSZ 1648 szabvány szerinti, gáztechnikai normálállapotú, köbméterben mért száraz földgáz fűtőértéke. [Árrendelet 2. § (1) c)]
43. **Gazdálkodó szervezet:** a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet, azaz a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó. Az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni. [Get. 3. § 34a.]
44. **Gázdíj:** az a – Ft/MJ-ban meghatározott – díj, amelyet a felhasználó az átvett földgázért a hőmennyiség alapján fizet, figyelembe véve az Üzletszabályzatban leírtakkal összhangban álló nyomás- és hőmérséklet-korrekciót is. [Árrendelet 2. § (1) d)]
45. **Gázév:** a tárgyév október 1-jei gáznap kezdetétől a tárgyévet követő év szeptember 30-ai gáznap végéig terjedő időszak. [Get. 3. § 36.]
46. **Gázfogyasztó készülék:** földgázzal, valamint PB-gázzal üzemeltetett készülék. [Get. 3. § 37.]
47. **Gáznap:** a 2017/459 bizottsági rendelet 3. cikk 7. pontjában meghatározott fogalom, azaz téli időszámítás esetén az egyezményes koordinált világidő szerint a következő nap 5:00-tól 5:00-ig, nyári időszámítás esetén az egyezményes koordinált világidő szerint a következő nap 4:00-tól 4:00-ig tartó időszak. Az egyezményes koordinált világidő (UTC) esetén nincs téli-nyári időszámítás, ez azt jelenti, hogy Magyarországon télen UTC+1 óra van, nyáron pedig UTC+2 óra, azaz Magyarországon mindig 6:00 (5+1 és 4+2) a gáznap kezdete. [Get. 3. § 38.]
48. **Gáznyomás-szabályozó:** segédenergia nélkül működő készülék, amelynek feladata a rajta átáramló gáz nyomásának meghatározott értékre csökkentése és tűréshatárok között tartása a zavaró változóktól (bemenő nyomás változásától és az elvétel változó térfogatáramától) függetlenül. [3/2020. (I. 13.) ITM rendelet 1. melléklet 15.]
49. **Gáztechnikai normálállapot:** a földgáz olyan állapota, amikor annak abszolút nyomása 101,325 kPa és termodinamikai hőmérséklete 288,15 K. [Árrendelet 2. § (1) e)]
50. **Gáztechnikai normál köbméter (gnm³):** az a gázmennyiség, amely 288,15 K hőmérsékleten és 101,325 kPa nyomáson 1 köbméter (m³) térfogatot foglal el. [ÜKSZ Definíciók 39.]
51. **Háztartás:** az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező természetes személyek közössége. [Vhr. 56. § (2), a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról 1992. évi LXVI. törvény 1. § (3) és 5. § (2) és (4)]
52. **Hivatal vagy MEKH:** a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.
53. **Hőmérsékletfüggő részszámlázás:** adott számlázási időszak általános hőmérséklet viszonyaihoz arányosított prognosztizált fogyasztás.
54. **Kapacitáslekötési jog:** a felhasználási helyet megillető, csatlakozási szerződéssel megszerzett vásárolt kapacitás feletti rendelkezés, a felhasználási hely tulajdonosának az elosztóhálózathoz való hozzáférésre vonatkozó joga. [Get. 62. § (3)]
55. **Kapacitáslekötési jog átadó nyilatkozat:** a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata, amellyel kapacitáslekötési jogát átmenetileg átadja a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak. [Get. 62. § (4) és Vhr. 75. § (3)]
56. **Korlátozás:** földgázellátási zavar esetén az egyes korlátozási kategóriákba besorolt felhasználók gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése annak érdekében, hogy az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly fenntartható vagy helyreállítható legyen. [Get. 3. § 46.]
57. **Korlátozási nyilatkozat:** nem lakossági felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének részét képező, a nem lakossági felhasználónak a Korlátozási rendelet 1. melléklete szerinti

kivételi körbe tartozásról szóló nyilatkozata, amely tartalmazza a korlátozás esetére vonatkozó kapcsolattartási adatokat is [Korlátozási rendelet 12. § (1), (2)]

58. **Közüntézményi felhasználó:** a Vhr. 55/A. §-a szerinti felhasználó.
59. **Külön díj:** a különdíj-rendeletben meghatározott díj.
60. **Lakossági fogyasztó:** az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal 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 földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. [Get. 3. § 47.]
61. **Legkisebb költség:** az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerülő ráfordítás. [Get. 3. § 48.]
62. **Lejárt tartozás:** a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben fennálló összes esedékessé vált, fizetési határidőn belül meg nem fizetett hátraléka (ideértve a díjakat is), annak kamataival, járulékaival és mindazon, felhasználót terhelő költségekkel együtt, amelyek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésével és annak érvényesítésével kapcsolatban felmerültek.
63. **Napfok szám:** a fűtési küszöbérték alatti hőmérsékleteknek, a fűtési időszak hidegmennyiségével arányos, ÜKSZ szerint meghatározott értéke. [Vhr. 1. § (1) 13., ÜKSZ 2.5.2.7. c)]
64. **Rendszerüzemeltető:** a szállítási rendszerüzemeltető, az LNG-létesítmény üzemeltető, a földgáz tárolói engedélyes és a földgázelosztó. [Get. 3. § 52a.]
65. **Részszámla:** a felhasználó részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiségről kiállított számla, amely minden esetben tartalmazza a földgáz tényleges, aktuálisan alkalmazott értékesítési árát, valamint a fogyasztási időszakra vonatkozó elszámolt energiafogyasztást. [Vhr. 1. § (1) 20. és 115/A. § (3)]
66. **Számlázási időszak:** az az időszak, amelyre vonatkozóan a nyújtott szolgáltatások ellenértékét a számla tartalmazza.
67. **Számlázási mód:** az a számlázási eljárás, ami meghatározza, hogy a felhasználó egyes számláiban az éves várható fogyasztás ellenértéke milyen arányban kerüljön elszámolásra.
68. **Szerződés nélküli vételezés:** földgáz igénybevétele a vételezésre jogosító írásbeli szerződések (hatályos elosztóhálózat-használati szerződés és/vagy egyetemes szolgáltatási szerződés) hiányában, ide nem értve azt az esetet, amikor a szerződés – jogszabály vagy az Üzletszabályzat rendelkezésének értelmében – a szolgáltatás igénybevételével jött létre, vagy annak írásba foglalása a felhasználónak nem felróható okból maradt el.
69. **Tartozás:** a lejárt tartozás és a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben fennálló, jövőbeli esedékességű, meg nem fizetett követelések. (Tartozás igazolás kiállítása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben fennálló, jövőbeli esedékességű, meg nem fizetett követelések is feltüntetésre kerülnek.)
70. **Telekhatár:** a gázfogyasztással érintett ingatlan az ingatlan-nyilvántartás szerinti határa.
71. **Teljesítmény:** a felhasználók időegységre eső gázfogyasztása, gázfelhasználása. [Get. 3. § 61.]
72. **Termikus fogyasztás meghatározás:** adott elszámolási időszakra vonatkozó fogyasztás *M.2. mellékletben* részletezett meghatározásának módja napi átlaghőmérsékleti adatok figyelembevételével abban az esetben, ha nem áll az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére leolvasott mérőállás.
73. **Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ):** az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat. [Get. 3. § 64.]

74. **Üzemzavar:** az együttműködő földgázrendszer részét képező infrastruktúra működésében bekövetkező, a normál üzemmenettől eltérő, a földgáz termelését, tárolását, szállítását vagy elosztását, illetve az LNG-létesítmény üzemeltetését veszélyeztető, korlátozó vagy ellehetetlenítő esemény. [Get. 3. § 65.]
75. **Üzletszabályzat:** az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jelen, Hivatal által jóváhagyott egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzata, amely tartalmazza az általános szerződési feltételeket, valamint a Vhr.-ben meghatározott elemeket. [Get. 3. § 66.]
76. **Vásárolt kapacitás:** felhasználási helyen vagy szállítóvezetékhez közvetlenül csatlakozó felhasználó esetén a szállítórendszer érintett kiadási pontján a felhasználó, vagy földgázszállító vagy földgázelosztó rendszer betáplálási pontján a földgáztermelő vagy LNG-létesítmény üzemeltető által megvásárolt vagy egyéb jogcímen, igazolt módon megszerzett kapacitás. [Get. 3. § 67.]
77. **Védendő fogyasztó:** a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszámban meghatározott szociális helyzetük vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt. A védendő fogyasztói körbe a szociálisan rászoruló fogyasztók és a fogyatékkal élő fogyasztók tartoznak. [Get. 3. § 68.]
78. **Vég számla:** a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követően, mérőállás alapján kiállított számla, amely tartalmazza a földgáz tényleges értékesítési árát – elszámolási időszakon belüli árváltozás esetében az elszámolási időszak értékesítési árait is –, és az elszámolási időszakra vonatkozó kezdő és záró fogyasztásmérő állásokkal együtt az elszámolt tényleges energiafogyasztást. [Vhr. 1. § (1) 28. és 115/A. § (3)]

A fentiekben nem szereplő fogalmakat a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok szerint kell értelmezni.

1.4. Írásbeliség meghatározása

Az egyetemes szolgáltatási jogviszony vonatkozásában – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – írásbeli forma alatt bármely olyan mód értendő, amellyel a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan formában megjeleníthető, továbbá a nyilatkozattevő személye és a nyilatkozat megtételének időpontja egyértelműen megállapítható [Get. 63/B. § (2)], így különösen a papír alapú (levél, formanyomtatvány stb.) és az elektronikus kapcsolattartás formái, valamint az ügyintézés során rögzített hangfelvétel is értendő azzal, hogy az átvétel igazolására alkalmas módon történő kapcsolatfelvétel rögzített hangfelvétel útján nem teljesíthető.

Ha az írásbeliség követelményének előírása ellenére az írásba foglalás elmaradt, a fél az írásbeliség hiányára nem hivatkozhat, ha

- a) az írásba foglalás elmaradása neki felróható, vagy
- b) a teljesítés elfogadása kifejezetten vagy ráutaló magatartással megtörtént. [Get. 63/B. § (3)]

Ez esetében az egyetemes szolgáltatási jogviszony a Get., a végrehajtására kiadott jogszabályok és az Üzletszabályzat szerinti tartalommal jön létre. [Get. 63/B. § (4)]

1.5. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-re vonatkozó adatok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által végzett tevékenység

1.5.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általános bemutatása

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. főbb cégjogi jellemzői:

Cégnév:	MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.
Székhely:	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Cégbejegyzés helye:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám:	01-10-140263
Adószám:	26713111-2-44

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

1.5.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes földgázszolgáltató tevékenysége

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatást Magyarország teljes területén biztosítja az egyetemes szolgáltatásra jogosult, azt igénybe vevő felhasználók részére. Ennek érdekében szerződést köt a földgáz beszerzéséről, szállításáról, tárolásáról, elosztásáról a megfelelő engedélyesekkel, azokkal tevékenysége során együttműködik.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató köteles a szerződésben meghatározott időponttól, ennek hiányában a szerződés hatályba lépésének napjától kezdődően – jogszabályban előírt feltételek teljesülése esetén – az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak folyamatosan földgázt értékesíteni, a felhasználó pedig ennek ellenértékét rendszeresen megfizetni.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felhasználók földgázellátásának biztosítása érdekében egyetemes szolgáltatás keretébe tartozó feladata:

- egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése,
- a földgáz felhasználó részére történő értékesítése,
- a jogszabályban meghatározott típusú termékcsoportok és árszabások alapján biztosított földgázszolgáltatás,
- a felhasználói ellátásához szükséges földgázmennyiség beszerzése,
- a földgázmennyiség felhasználási helyre való eljuttatásához szükséges kapacitások lekötése,
- számlázás,
- felhasználóváltozás kezelése,
- szerződésszegés kezelése,
- egyetemes szolgáltatásból való ki- és belépés (kereskedőváltás) kezelése,
- ügyfélszolgálati feladatok ellátása,
- védendő fogyasztók részére az Üzletszabályzatban meghatározott kedvezmények biztosítása,
- a felhasználó eltérő kérése hiányában az egyetemes szolgáltatási és az elosztóhálózat-használati szerződés megbízottként történő összevont kezelése.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenységen kívül az engedélyhez kötött földgázipari tevékenységek közül földgáz-kereskedelmi, engedélyhez kötött villamosenergia-ipari tevékenységek közül egyetemes villamosenergia-szolgáltatási és villamosenergia-kereskedelmi tevékenységet végez.

2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. külső környezettel való kapcsolata

2.1. Felettes szervekkel való kapcsolat

2.1.1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

A Hivatal feladata, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. földgázpiaci jogszabályoknak és hatósági előírásoknak megfelelő egyetemes szolgáltatói működését felügyelje. Ezzel kapcsolatosan a Hivatal a földgázellátással, a földgázellátás biztonságának és a földgázpiac hatékony működésének felügyeletével, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatosan, többek között az alábbi feladatokat látja el:

- kiadja – jogszabályban meghatározott esetekben – egységes szerkezetbe foglalva módosítja vagy visszavonja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét, [Get. 127. § a)]
 - jóváhagyja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. üzletszabályzatát és annak módosításait, valamint a jóváhagyást feltételhez köti vagy megtagadja, Get.-ben meghatározott esetben hivatalból módosítja, [Get. 127. § c)]
 - ellenőrzi a Get.-ben, a Get. végrehajtására kiadott külön jogszabályokban, a 715/2009/EK rendeletben, a Hivatal által kiadott határozatokban, üzletszabályzatokban, így pl. az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. üzletszabályzatában meghatározott kötelezettségek betartását, [Get. 127. § e)]
 - ellenőrzi az egyetemes szolgáltatás áraira, az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített mennyiségekre, a hatósági áras földgázforrás felhasználására vonatkozó előírások teljesülését, és a tárgyalásos tárolói hozzáférés alkalmazására vonatkozó előírások betartását, ellenőrzi továbbá az egyetemes szolgáltatás keretében földgázt vételező felhasználók ellátására termelt hazai földgáz árképzésére vonatkozó szabályok betartását, valamint előkészíti az egyetemes szolgáltatás árképzésére vonatkozó szabályokat, [Get. 127. § i)]
 - javaslatot tesz az egyetemes szolgáltató által a felhasználó igénye vagy szerződésszegése esetén külön díj ellenében végzett szolgáltatások körére, díjaira és a díjak alkalmazásának szabályaira, [Get. 127. § h)]
 - jogosult ellenőrizni a felhasználók ellátására vonatkozó részletes forrástervet, [Get. 29/A. §]
 - megállapítja az egyetemes szolgáltatás folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelményeket, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait, [Get. 127. § j)]
 - elvégzi az engedélyes működési területén a felhasználói elégedettségi szint, továbbá az egyes engedélyesekkel szembeni elvárás, valamint a földgázellátás jellemzőinek felmérését, [Get. 127. § ly)]
 - dönt az egyetemes szolgáltatóval szemben felmerülő panaszok ügyében, kivéve az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a lejárt tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó jogszabályban vagy az Üzletszabályzatban előírtak megsértésével összefüggő lakossági fogyasztói panaszokat. [Get. 127. § n)]
- A lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a lejárt 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. [Get. 64. § (3b)]
- folyamatosan ellenőrzi az egyetemes szolgáltató gazdasági stabilitását, a gazdasági ellehetetlenülés időbeni ismerete céljából, [Get. 127. § oc)]
 - jogalkalmazási gyakorlatának alapjait ismertető, kötelező erővel nem rendelkező ajánlást ad ki. [Get. 127. § sz)]

A Hivatal elérhetőségei megtalálhatók az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.

2.1.2. Fogyasztóvédelmi hatóság, Gazdasági Versenyhivatal

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a lejárt tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó, jogszabályban és az Üzletszabályzatban foglalt rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén – a Hivatal Get. 127. § m) pontja szerinti hatáskörének tiszteletben tartása mellett – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a Fogyasztóvédelmi törvényt kell alkalmazni azzal, hogy a Get. szerinti lakossági fogyasztó a Fogyasztóvédelmi törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy. [Get. 64. § (1)]

A felhasználó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon az engedélyeshez fordulni. [Get. 64. § (5)]

Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben a kormányhivatal mint fogyasztóvédelmi hatóság jár el. [387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 2. §]

Az egyetemes szolgáltatási szerződés Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosításával kapcsolatos panaszok esetén (Get. 36. § (2) bek.), valamint az egyetemes szolgáltatás legmagasabb áráról történő eltérés miatti panaszok elbírálására (Get. 104. § (8) bek.) lakossági fogyasztó tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Get. szerinti lakossági fogyasztó a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy. [Get. 64. § (2), (3), 2008. évi XLVII. törvény 10. § (1)]

A fentiekkel ellentétben, ha a panaszolt kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, akkor a fogyasztóvédelmi hatóság helyett a Gazdasági Versenyhivatal jogosult eljárni. A Gazdasági Versenyhivatal jár el továbbá a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló törvény alapján hatáskörébe utalt ügyekben. [2008. évi XLVII. törvény 10. § (3)]

A fogyasztóvédelmi hatóságok és a Gazdasági Versenyhivatal elérhetőségei megtalálhatók az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.

2.1.3. Önkormányzati kapcsolatok

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. együttműködik az önkormányzatokkal új települések, településrészek és felhasználók bekapcsolása esetén a földgázellátás egyetemes szolgáltatás keretében történő biztosítása, valamint a felhasználók szociális alapú energiatámogatásának (rendszeres és eseti önkormányzati támogatás) folyósítása ügyében, továbbá a védendő fogyasztók adósságkezelésének ügyintézése kapcsán.

2.1.4. Magyar Államkincstár és a nagycsaládos gázdíjkedvezménnyel kapcsolatos feladatkörükben eljáró járási hivatalok

A nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultságot a fővárosi vármegyei kormányhivatal állapítja meg egyszerűsített határozattal. A jogosultakról a Magyar Államkincstár nyilvántartást vezet.

A Magyar Államkincstár az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, a kormányhivatal a fogyasztói közösség képviselőjét értesíti a kedvezményre való jogosultság megállapításáról vagy annak megszűnéséről.

A nagycsaládosokat megillető kedvezményre vonatkozó további szabályokat az NKR és a 14.3.4.2. pont („Árrendelmezés szabályai (jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

2.2. A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a leendő és a már ellátott felhasználók részére az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos, működéshez szükséges információkat a hatályos jogszabályoknak megfelelően ügyfélszolgálati elérhetőségeken biztosítja. A kapcsolattartás szóbeli és írásos formában történhet. [Get. 63. § (1)]

Az ügyfélszolgálat az engedélyesek közötti egyedi együttműködési megállapodás(ok) alapján biztosíthat földgázelosztással kapcsolatos ügyintézés is. [Vhr. 53. § (11)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati működését a 16. pont („Ügyfélszolgálatok”) tárgyalja. A központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket, a kapcsolattartás személyes módjára rendelkezésre álló ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét az *F.1. függelék* tartalmazza. (Az

ügyfélszolgálati irodák mindenkor pontos címe, nyitvatartása megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján. [Vhr. 52. § (3) d)])

A felhasználók tájékoztatására vonatkozó részletes szabályokat a 22. pont („Felhasználók tájékoztatása”) tartalmazza.

2.3. Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviselési szervekkel való kapcsolattartás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és az országos fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviselési szervezetekkel annak érdekében, hogy

- megismerje az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kiszolgált ügyfelek érdekképviselőit keresztül megfogalmazott igényeit,
- véleményüket beépíthesse az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélkörét érintő döntések meghozatalába,
- tájékoztassa azokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azon tervezett intézkedéseiről, amelyek hatása jelentős az ügyfélkörére,
- összegzett visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviselői szervezeteknek – azok kérése esetén –, amely a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kapcsolatára vonatkozik.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. üzletszabályzatának, illetve annak módosításának a tervezetét az energetikai felhasználói érdekképviselőkkel egyeztetve, azok észrevételeivel együtt nyújtja be a Hivatal részére, a fogyasztóvédelmi hatósággal történő előzetes véleményeztetést követően. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az észrevételek megtételére legalább 20 napos határidőt biztosít. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kérelem mellékleteként az észrevételeket – amennyiben az észrevételt nem fogadta el, a saját véleményével kiegészítve – is benyújtja a Hivatalhoz. A fennmaradt vitás kérdésekben – a jogszabályban előírtakra figyelemmel – a Hivatal a jóváhagyási eljárás keretében dönt. [Vhr. 123. § (2)–(4)]

3. Az Üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatói szerződéseiben az Üzletszabályzatot és az abban foglalt általános szerződési feltételeket alkalmazza. Az Üzletszabályzat előírásai kizárólag akkor nem alkalmazandók az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szerződéses viszonyban lévő felhasználóra, ha erről mindkét fél által aláírt nyilatkozat vagy megállapodás rendelkezik. A megállapodás az eltérő, helyettesítő szabályozást is tartalmazza, amely jogszabályi rendelkezéssel nem lehet ellentétes.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. meghatározott felhasználói csoportok számára a jogszabályi rendelkezések keretein belül egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg. Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval kötött szerződésében az Üzletszabályzattól eltérően állapodik meg, a felek jogviszonyára – az Üzletszabályzatban foglaltakkal szemben – az egyedi szerződés eltérő szabályozása, az egyedi szerződési feltétellel nem érintett rendelkezésekre az Üzletszabályzat előírásai az irányadók.

A felhasználók egyedi szerződési feltételek iránti igényeinek teljesíthetőségét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megvizsgálja, azonban ez nem jelent semminemű kötelezettséget számára, a felhasználó által nem kötelezhető arra, hogy egyedi szerződéses feltételeket alakítson ki.

Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről az MVM Next Energiakereskedelmi Kft. a felhasználók részére – az egyedi feltételektől függően a megfelelő – ügyfélszolgálati csatornáin (ügyfélszolgálati irodák, telefonos, elektronikus ügyfélszolgálat, honlap) ad tájékoztatást, és azokat minden, a feltételeket teljesítő felhasználó részére biztosítja.

4. A felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles és jogosult Magyarország teljes területén a földgázellátásba bekapcsolt településeken, településrészekben és területeken a folyamatos és biztonságos földgázszolgáltatásra. [Get. 32. § (1), 33. §]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Get., a Vhr. és más hatályos jogszabályok, a MEKH által kiadott működési engedélye, az ÜKSZ, valamint az engedélyesekkel kötött szerződések, együttműködési megállapodások alapján végzi tevékenységét.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag az MSZ 1648 szabványban meghatározott minőségű szagosított földgázt szolgáltat.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. feladatai elvégzéséhez rendelkezik a szükséges

- működési engedéllyel,
- anyagi és tárgyi feltételekkel,
- szervezettel és szakember állománnyal,
- informatikai rendszerekkel és távközlési eszközökkel,
- rövid- és hosszútávú szerződésekkel és igényfelmérésekkel,

amelyek garantálják az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók biztonságos ellátását. [Get. 27. § (1)]

4.1. Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az engedélyében meghatározott településeken, településrészekben, területeken földgázt vételező egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználói ellátáshoz szükséges földgázt a Get.-ben, a Vhr.-ben és az ÜKSZ-ben meghatározott módon és időpontban szerzi be és a szerződéseiben rögzített áron veszi át, figyelemmel a Get. 141/A. §-ában és 141/J. §-ában foglaltakra.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezik a felhasználói ellátására közvetlenül vagy közvetve megkötött forrás- és kapacitáslekötési megállapodásokkal, illetve más földgázkereskedő által az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére lekötött, felhasználói ellátásához megfelelő mértékű szállítási és tárolási kapacitásokkal.

A szállítással és a tárolással kapcsolatos egyéb garanciákat a szállítási rendszerüzemeltető és a földgáztárolói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

4.2. Elosztás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a területileg illetékes földgázelosztó közötti együttműködés a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosított. A földgázelosztók saját honlapot üzemeltetnek, amelyen nyilvános tájékoztatást adnak tevékenységükről, működésükről. A földgázelosztók listája megtalálható a Hivatal (mekh.hu), valamint az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.

A műszaki szolgáltatásbiztonságot a területileg illetékes földgázelosztó az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően biztosítja.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés kezdő időpontjáról, várható időtartamáról, valamint a szükséges biztonsági intézkedésekről a földgázelosztó értesíti a felhasználókat.

Üzemzavarok elhárítására a földgázelosztó folyamatosan működő ügyeleti szolgálatot működtet. Az üzemzavar-elhárításra (pl. gázömlés elhárítása) vonatkozó rendelkezéseket a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza. Gázszivárgás bejelentésére az *F.1. függelékben*, illetve a honlapon feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

A területileg illetékes földgázelosztó az élet- és vagyonbiztonság, valamint a földgázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a földgázelosztási szolgáltatást felfüggeszti.

Az elosztással kapcsolatos egyéb garanciákat a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

5. Személyes adatok védelme

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

önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Infotv.) foglaltakra.

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

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

A felhasználó a c) pont szerinti tájékoztató elérhetőségéről köteles az egyetemes szolgáltatási szerződésben feltüntetett természetes személy kapcsolattartóját/kapcsolattartóit tájékoztatni, és meggyőződni arról, hogy ezen érintett természetes személy(ek) az adott dokumentumokat elolvasta/elolvasták.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatás biztosításával kapcsolatos adatkezelésének részletes szabályairól, eljárásrendjéről a fentiekben túl az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes földgázszolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata rendelkezik.

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

6. Üzleti titok védelme

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem természetes személy és nem lakossági fogyasztóként ellátott természetes személy felhasználóinak a fogyasztói státuszát (egyetemes szolgáltatási szerződés fennállásának ténye, egyetemes szolgáltatási szerződés jogszabályokban vagy egyéb nyilvános módon nem hozzáférhető tartalmi elemei) üzleti titokként kezeli.

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

A titoktartási kötelezettség az alábbi információkra nem terjed ki:

- a) amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben az információt kapó fél hibáján kívül válnak nyilvánossá,
- b) amelyek bizonyíthatóan már azt megelőzően is ismertek voltak az információt kapó fél számára, hogy azokat a másik fél közölte vele,
- c) amelyek olyan harmadik fél által jutottak az információt kapó fél tudomására, akit/amelyet nem köt titoktartási megállapodás azon féllel szemben, akire/amelyre az információ vonatkozik,
- d) amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály teszi kötelezővé, vagy amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását hatályos jogszabály alapján az arra

jogosult szerv (bíróság, hatóság) elrendeli, a jogszabályban, szabályzatban, döntésben előírt mérték és kör tekintetében.

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

7. A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a hatályos környezetvédelmi előírások betartásával végzi tevékenységét. A tevékenységéhez felhasznált veszélyes anyagokat a vonatkozó előírások szerint kezeli, tárolja, a veszélyes hulladékokat a jogszabályban foglaltak szerint ártalmatlanítja arra jogosult külső vállalkozók bevonásával.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a működéséhez szükséges energia környezettudatos felhasználására törekszik, folyamatosan racionalizálva energiafelhasználását.

8. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

8.1. A tevékenység minőségi jellemzői

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenysége során biztosítja az egyetemes szolgáltatás folyamatosságát, az ellátás biztonságát, valamint ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati és kommunikációs csatornáin keresztül a felhasználók megfelelő kiszolgálását és tájékoztatását.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenységére MSZ EN ISO 9001 szerinti, akkreditált tanúsító szervezet által tanúsított minőségirányítási rendszert működtet.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számlát kiállító informatikai rendszere rendelkezik a Get. 100. § (1c) bekezdés szerinti tanúsítással.

8.2. A forgalmazott földgáz minőségi előírásai

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által szolgáltatott földgáz minősége megfelel a Vhr. 66/A. § rendelkezéseire figyelemmel a Vhr. 11. számú melléklete előírásainak.

A földgáz minőségére vonatkozó tájékoztató adatok:

alsó hőérték:	27,94 – 40,81 MJ/m ³
felső hőérték:	31,00 – 45,28 MJ/m ³

A földgáz minőségére vonatkozó adatok az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján (mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgáltatás/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg) elérhetők.

8.3. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

Az együttműködő földgázrendszerbe – amelynek részét képezi az elosztóvezeték-rendszer – betáplált földgáz minőségének mérését és ellenőrzését a szállítási rendszerüzemeltető végzi.

A minőség paraméterek egyes betáplálási vagy kiadási pontokhoz történő hozzárendelése a szállítási rendszerüzemeltető által évente elkészített „A földgázszállító rendszer betáplálási és kiadási pontjainak földgázminőségi elszámolási rendje” tárgyú dokumentum alapján történik (a dokumentum publikálására vonatkozó információkat a 14.3.3. pont („Elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai”) tartalmazza).

A nem megfelelő minőségű földgáz ellátórendszeren történő megjelenése esetén indokolt esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendszerüzemeltetőtől kapott értesítés alapján kezdeményezheti a szolgáltatás felfüggesztését.

A bejelentett gázminőség reklamációt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szállítási rendszerüzemeltetőhöz, illetve a földgáztermelőhöz továbbítja, és együttműködik azok kivizsgálásában.

Egyedileg jelentkező panasz esetén a szállítási rendszerüzemeltető, illetve a földgáztermelő által rendelkezésre bocsátott műbizonylat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére megküldésre kerül, aki e műbizonylat alapján a panaszt kivizsgálja és megválaszolja.

Csoportosan jelentkező települést, vagy településrészt érintő, a jegyző, a polgármesteri hivatal által jelzett gázminőséget illető panasz esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az önkormányzattal egyeztetett időben és helyen – a területileg illetékes földgázelosztó bevonásával – az érintett gázátadó állomáson helyszíni gázminőség ellenőrzést végeztethet. A gázminőség ellenőrzésébe az érintett földgázelosztó a szállítási rendszerüzemeltetőt, illetve a földgáztermelőt a köztük lévő együttműködési

megállapodás alapján bevonja. A helyszíni ellenőrzésről minden esetben hiteles jegyzőkönyv készül, amely a résztvevők számára megküldésre kerül. Ha a csoportosan jelentkező panaszt továbbra is fenntartják, az egyedi panasz esetén követendő eljárásrendet kell alkalmazni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázt szagosítva adja át a felhasználóknak, az MSZ-09-74.0011-5/1984. szabvány előírásainak megfelelően. A földgáz szagosítását a szállítási rendszerüzemeltető végzi a nagynyomású szállítóvezeték kijelölt pontjain. A szagosító anyag összetételét, a beadagolásra kerülő mennyiségeket a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzata, a szagosítás megfelelőségének ellenőrzésére vonatkozó szabályokat a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

8.4. Szolgáltatás minimális minőségi követelményei, szolgáltatási színvonal (mutatók, eljárásrendek)

A Hivatal (illetve jogelődje a Magyar Energia Hivatal) által kiadott határozat rendelkezik az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes földgázszolgáltató vonatkozásában

- a) az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonaláról és minimális minőségi követelményeiről (ügyfélszolgálati színvonalmutatók), amelyet az *F.3/a. függelék* tartalmaz, és
- b) az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményekről (garantált szolgáltatások), amelyet az *F.3/b. függelék* tartalmaz.

8.5. Felhasználói elégedettségi vizsgálat bemutatása

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfeleinek elégedettsége, szolgáltatásainak, ügyfélkapcsolatainak és egyéb tevékenységeinek fejlesztése érdekében rendszeres kutatásokat végez. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kutatásokat piackutató cégek bevonásával végzi a kutatás céljának megfelelő módszertannal (személyes megkérdezés, telefonos megkérdezés, fókuszcsoportos vizsgálatok stb.).

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

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

9. Egyetemes szolgáltatási jogviszony létrejötte

Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó részére az egyetemes szolgáltatás általános igénybevételi feltételeiről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és ügyfélszolgálatán keresztül ad tájékoztatást.

9.1. Ajánlattétel, ajánlati kötöttség

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az Üzletszabályzata közzétételével – szerződéskötési kötelezettségére figyelemmel – saját ajánlati kötöttségét is meghatározza [ESZSZ 2.1.].

9.2. Igénybejelentés, nyilatkozat egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez

9.2.1. Igénybejelentés elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére, kapacitás módosítására

A felhasználónak – az egyetemes szolgáltatás igénybevétele céljából tett jognyilatkozat esetében – az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozóan nem szükséges külön igénybejelentést tennie az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatán, az a 9.2.2. pont („Nyilatkozat egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez”) alapján benyújtott jognyilatkozatból – a felhasználó eltérő kérése hiányában – automatikusan következik [Get. 28/A. § (4)]. A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésének részletszabályait a 21.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

A felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatán a kapacitásmódosításra vonatkozó igényét is jelezheti. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére, kapacitásmódosításra vonatkozó igényét az érintett földgázelosztó részére továbbítja. [Get. 63. § (7) a)]

Az elosztóhálózat-használati szerződéssel nem rendelkező vagy a felhasználási hely vásárolt kapacitásának módosítását igénylő felhasználó az igényt a területileg illetékes földgázelosztó

üzletszabályzatában foglaltak szerint is bejelentheti az érintett földgázelosztónál. Ilyen esetben az igénybejelentésre a tájékoztatást közvetlenül az illetékes földgázelosztó adja meg a felhasználó részére a FESZ és a földgázelosztó üzletszabályzata alapján.

9.2.2. Nyilatkozat egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez

A felhasználónak az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez az Üzletszabályzat közzétételével meghatározott ajánlat elfogadására vonatkozó jognyilatkozatot (a továbbiakban: felhasználói jognyilatkozat) kell tennie az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél mint egyetemes szolgáltatónál. A felhasználói jognyilatkozatot az F.2/a. függelék tartalmazza, valamint azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján elektronikus formában hozzáférhetővé teszi. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kérés esetén a lakossági fogyasztó számára a formanyomtatványt postai úton megküldi. [ESZSZ 2.2.]

A felhasználónak a felhasználói jognyilatkozatban nyilatkoznia kell arról, hogy az egyetemes szolgáltatást a vonatkozó feltételek szerint lakossági fogyasztóként vagy nem lakossági fogyasztóként kívánja igénybe venni. A nem megfelelő célú felhasználás szerződésszegésnek minősül, jogkövetkezményeit a 19.4. pont („Szerződésszegés a felhasználó részéről”) tartalmazza. A földgáz lakossági célú felhasználására vonatkozó felhasználói jognyilatkozat valóságtartalmát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult ellenőrizni, azonban azt szerződéskötés során nem vizsgálja.

Ha a felhasználó egy felhasználási helyen belül lakossági felhasználási célra és nem lakossági felhasználási célra is vételez földgázt, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy a felhasználás nem lakossági célra történik. [Get. 3. § 47.] A felhasználás céljának minősítéséről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval egyeztet, amelynek során az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felhívja a felhasználó figyelmét a felhasználási célonkénti külön mérés kialakításának lehetőségeire. Ha a felhasználó ezzel nem kíván élni, akkor a felhasználó tudomásul veszi, hogy a vételezésre a nem lakossági felhasználókra vonatkozó feltételek lesznek érvényesek.

A lakossági célú és a nem lakossági célú felhasználási helyek szempontjából a jogosultságot külön-külön kell vizsgálni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó eltérő igénye hiányában a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződését megbízottként, összevontan kezeli [Get. 28/A. § (4)]. A megbízottkénti, összevont kezelés alapján a MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elosztóhálózat-használati szerződés megkötése során a felhasználó helyett és nevében, valamint képviselőjében teljeskörűen jogosult eljárni. A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseire megbízottként történő összevont kezelésének szabályait a 21.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

9.2.2.1. Felhasználói jognyilatkozat felhasználóváltás esetén

Felhasználóváltás esetén, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az új felhasználóval új egyetemes szolgáltatási szerződést köt. A felhasználóváltás szabályaira a 10. pont („Felhasználóváltás (átírás)”) rendelkezései az irányadók.

9.2.2.2. Felhasználói jognyilatkozat kereskedőváltás esetén

Ha a földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót váltó felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel kíván egyetemes szolgáltatási szerződést kötni, felhasználói jognyilatkozatát az e pontban foglalt eltérésekkel a 9.2.2. pont („Nyilatkozat egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez”) szerint köteles kezdeményezni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint új egyetemes szolgáltató a felhasználóval fennálló megbízási jogviszony alapján jogosult a felhasználó képviselőjében a rendszerüzemeltető, valamint a felhasználó korábbi földgázkereskedője/egyetemes szolgáltatója irányában eljárni, és a kereskedőváltással kapcsolatos, felhasználót érintő feladatokat ellátni. [Get. 31/A. § (1)] A megbízási szabályait a 21.2. pont („Kereskedőváltáshoz kapcsolódó földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása”) tartalmazza.

Ha a felhasználó önállóan jár el, a korábbi földgázkereskedőnek/egyetemes szolgáltatónak elküldött felmondásával egy időben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t értesíti belépési szándékáról, annak várható időpontjáról, annak érdekében, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett földgázelosztónál a Get. 31/B. §-ában előírt bejelentési és kezdeményezési kötelezettségének határidőben eleget tudjon tenni. A felhasználó a korábbi földgázkereskedőtől/egyetemes szolgáltatójától kapott felmondás-visszaigazolást a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt haladéktalanul, de legkésőbb a korábbi szerződés megszűnését megelőző 22. napig köteles megküldeni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére.

[Get. 31/B. § (2), (4)] Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a határidő túllépése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdését az igényelt időpontban nem tudja biztosítani.

A rendszerüzemeltető – a felhasználó, a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megállapodásának hiányában – az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást vagy a becslést követő 3 napon belül közli a korábbi földgázkereskedővel/egyetemes szolgáltatóval és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel, amely alapján a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató végszámlát bocsát ki. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kiállított első számla kezdő mérőállása azonos a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállással. [Vhr. 26/A. § (9)]

A kereskedőváltással érintett engedélyesek és a felhasználó kötelesek együttműködni. [Get. 31/C. § (1)]

Ha a felhasználó kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit teljesítette, de valamely érintett földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató vagy rendszerüzemeltető nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a felhasználó korábbi földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad. A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő engedélyes a kereskedőváltás megghiúsulása miatt köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni. [Vhr. 26/B. § (2)]

Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy amennyiben MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel egyszerre több felhasználási hely (mérési pont) ellátására köt egyetemes szolgáltatási szerződést, a felhasználási helyek (mérési pontok) kereskedőváltása időben eltérhet egymástól. Ha az egyes felhasználási helyek (mérési pontok) ellátása különböző napokon kezdődik meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – Get.-ben és Vhr.-ben előírt kötelezettségei teljesítése esetén – nem tartozik kártérítéssel és kötbérrel a felhasználó részére.

Ha a kereskedőváltás a felhasználó hibájából hiúsul meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az ezzel kapcsolatban felmerült költségeit a felhasználóra áthárítani.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználói jognyilatkozat hatályosulását nem lakossági fogyasztó esetén pénzügyi biztosíték adásához kötheti, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött korábbi földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. [Get. 31/C. § (5)] Ennek szabályait a 9.7.3. pont („A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges feltételek”) tartalmazza.

9.2.3. Speciális szabályok

Helyi önkormányzat tulajdonban álló, szociális bérlakásnak minősülő felhasználási helyek esetében a bérlő mint lakossági fogyasztó, míg a helyi önkormányzat mint nem lakossági fogyasztó köthet egyetemes szolgáltatási szerződést. [Get. 32. § (1)]

Korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy esetén – a Ptk.-ban foglaltakra figyelemmel – az alábbiak szerint történhet a szerződéskötés:

- Cselekvőképtelen kiskorú jognyilatkozata semmis; nevében a törvényes képviselője, gyámja jár el. Ennek megfelelően a cselekvőképtelen kiskorú nem lehet szerződő fél, helyette törvényes képviselője, gyámja tehet felhasználói jognyilatkozatot. Ebből kifolyólag felhasználónak a törvényes képviselő, gyám minősül. [Ptk. 2:14. § (1)]
- Korlátozottan cselekvőképes kiskorú jognyilatkozatának érvényességéhez törvényes képviselőjének, gyámjának előzetes hozzájárulása szükséges. Ennek megfelelően a korlátozottan cselekvőképes kiskorú lehet felhasználó, de minden nyilatkozatához, így a felhasználói jognyilatkozat megtételéhez is szükség van a törvényes képviselője, gyámja előzetes hozzájárulására. Ez esetben egyetemes szolgáltatási szerződésben fizetőként a törvényes képviselő, gyám kerül feltüntetésre. [Ptk. 2:12. § (1)]
- Cselekvőképtelen nagykorú jognyilatkozata semmis; nevében gondnoka jár el. Ennek megfelelően a cselekvőképtelen nagykorú nem lehet szerződő fél, helyette gondnoka tehet felhasználói jognyilatkozatot. Ebből kifolyólag felhasználónak a gondnok minősül. [Ptk. 2:22. § (1)]
- Korlátozottan cselekvőképes nagykorú esetén a bíróság ítéletében meghatározott ügycsoportokra vonatkozó jognyilatkozatának érvényességéhez gondnoka hozzájárulása szükséges. Ennek megfelelően a gondnokság alá helyezésről szóló határozatban foglaltakra figyelemmel (a korlátozás mely ügycsoportra vonatkozik) a korlátozottan cselekvőképes

nagykorú vagy gondnoka hozzájárulása nélkül vagy hozzájárulásával tehet jognyilatkozatot. Utóbbi esetben a korlátozottan cselekvőképes nagykorú lehet felhasználó, de minden nyilatkozatához, így a felhasználói jognyilatkozat megtételéhez is szükség van a gondnoka előzetes hozzájárulására. Ez esetben egyetemes szolgáltatási szerződésben fizetőként a gondnok kerül feltüntetésre. [Ptk. 2:20. § (1)]

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a hagyatékátadó végzés jogerőssé válását megelőzően jogosult egyetemes szolgáltatási szerződést kötni azzal, aki az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonatát bemutatja, és nyilatkozik, hogy jogosult a felhasználási hely használatára vélelmezett örökösként vagy olyan személyként, aki örökösi státusz hiányában is jogosult a felhasználási hely használatára (pl. örökösnek nem minősülő ingatlanulajdonos). A halotti anyakönyvi kivonat bemutatásától az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eltekint, ha a felhasználó elhalálozása egyéb úton (pl. adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján) hivatalosan tudomására jutott. A felhasználói jognyilatkozat aláírásával a vélelmezett örökös, illetve a felhasználási hely használatára örökösi státusz hiányában is jogosult más személy vállalja, hogy

- a) a szerződéskötésre jogosult további személyekkel szemben minden, az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttéből eredő felelősséget vállal, és
- b) a hagyatékátadó végzés jogerőssé válását követő 15 napon belül jelzi, ha a végzés alapján az érintett felhasználási hely használatára nem jogosult.

A fogyasztói közösség szerződéskötésére vonatkozó speciális szabályokat a 14.3.4.1. pont („Fogyasztói közösségre vonatkozó speciális szabályok”) tartalmazza.

Az egyházak hitéleti és közcélú tevékenységének anyagi feltételeiről szóló 1997. évi CXXIV. törvény (a továbbiakban: Ehtv.) 11. § (1) bekezdésében előírtak alapján történő jogviszony létesítése érdekében a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösség írásban köteles nyilatkozatot tenni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére arra vonatkozóan, hogy a tulajdonában álló lakóépület, lakás, plébánia, parókia, rendház, üdülő vagy hétvégi ház az Ehtv. 12. § (1) bekezdésében vagy 12/A. § (1) bekezdésében meghatározott személy életvitelszerű lakhatására szolgál, és az így igénybe vett szolgáltatással nem folytat jövedelemszerző tevékenységet. A nyilatkozatban foglaltakért a felelősség a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösséget terheli. A nyilatkozat valóságtartalmát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult ellenőrizni, azonban benyújtásakor nem vizsgálja. A lakossági fogyasztókra vonatkozó előírásokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag a nyilatkozat benyújtását követően jogosult alkalmazni, annak hiányában nem. Hatályos egyetemes szolgáltatási szerződés esetén a felhasználási cél és az ahhoz kapcsolódó árszabás módosítása az egyetemes szolgáltatási szerződés módosítását jelenti, amely alkalmával a felek közbenső mérőállás alapján elszámolnak az addigi fogyasztással, amelyet a felhasználó a korábbi tartozásaival együtt köteles kiegyenlíteni. Hatályos egyetemes szolgáltatási szerződés esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a nyilatkozattétel benyújtásától alkalmazza a lakossági fogyasztókra vonatkozó előírásokat.

9.2.4. Egyéb rendelkezések

I. Nem köteles új szerződést kötni az az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó, aki az ESZSZ hatályba lépésekor (2012. január 1.) a Get. szerinti – tartalmilag egyetemes szolgáltatási szerződésnek minősülő – közüzemi szerződés alapján vételezett.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés írásba foglalásának fontosságáról a rendelkezésre álló kommunikációs csatornáin (internetes honlapján, hírlevelében, ügyfélszolgálatán stb.) felhasználóit tájékoztassa.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttéhez szükséges nyilatkozattételt az ügyfélszolgálatán bármely ügyben történő személyes ügyintézés céljából megjelenő felhasználónál kezdeményezheti. A személyes ügyintézés során az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyintézője szóban tájékoztatja a felhasználót a szerződés megkötésének módjáról, az ahhoz szükséges iratokról, adatokról, továbbá az Üzletszabályzat hozzáférhetőségéről.

A jogviszonyra – a szerződés megkötéséig – a Get., a Vhr., az ESZSZ, valamint az Üzletszabályzat szerződések tartalmát megállapító rendelkezéseit úgy kell alkalmazni, mintha azok a felek közötti szerződéses megállapodás részét képeznék. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ezen felhasználók elosztóhálózat-használati szerződését a megbízási jogviszonynak megfelelően kezeli.

II. Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által nyújtott egyetemes szolgáltatáson kívül ellátott felhasználó az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igényét, illetve a kereskedőváltás lebonyolítására vonatkozó megbízási igényét valamely közvetítő (például MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által igénybe vett ügynökség) útján juttatja el az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. képviselőjében eljáró személyekre (e pontban továbbiakban: „képviselő”), a felhasználóval való kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályok irányadóak.

A képviselőnek a felhasználóval történő első kapcsolatfelvétel alkalmával egyértelműen, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. képviselőjeként azonosítania kell magát, és köteles a felhasználót tájékoztatni a kapcsolatfelvétel céljáról. A felhasználó részére közérthető információt kell szolgáltatni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közvetített szolgáltatásának lényeges feltételeiről, az Üzletszabályzat alapján.

A képviselő kizárólag az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által hivatalosan elfogadott, a felhasználó vagy igazolt meghatalmazottja által kitöltött nyomtatványokat jogosult a felhasználótól átvenni, nem jogosult azonban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nevében egyéb jognyilatkozatot tenni, a felhasználónak az ellátott képviselettel közvetlen összefüggésben nem lévő jognyilatkozatát elfogadni, illetve annak vagy bármilyen fizetőeszköz MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez való továbbításáról intézkedni, vagy arra kötelezettséget vállalni.

A képviselő nem jogosult a felhasználótól kereskedőváltás során történő képviseletre irányuló megbízást elfogadni, azaz tilos egyúttal a felhasználó képviseletében is fellépnie és helyette bármilyen jognyilatkozatot az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felé közvetítenie.

9.3. Egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A felhasználói jognyilatkozathoz szükséges adatok köre legalább a következő adatokra terjed ki:

1. szerződő (felhasználó) adatai

- a) *természetes személy* esetében: név, születési név, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá székhely, adószám és nyilvántartási szám

jogi személy vagy Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében: megnevezés (pl. cégnév), székhely, adószám, cégjegyzékszám vagy azzal egyenértékű azonosító

- b) értesítési cím

- c) elektronikus levelezési cím, ha a szerződő (felhasználó) az elektronikus számlázást vagy az elektronikus küldemények útján történő értesítési módot választja

2. felhasználási hely adatai (cím, helyrajzi szám, használat jogcíme)

3. felhasználási, számlázási adatok

- a) felhasználás célja (lakossági/nem lakossági)

- b) várható gázfelhasználás mértéke és jellemzői

- c) elszámolási és fizetési mód, pénzügyi fizetés esetén pénzforgalmi jelzőszám

Ha az egyetemes szolgáltatási szerződésben a felhasználó mellett fizető is szerepel, a fizető – attól függően, hogy természetes személy vagy jogi személy vagy Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany – fentiek szerinti adatait is meg kell adni. Ha a felhasználónak vagy a fizetőnek nincs magyarországi elérhetősége, a 13. pontban („A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja”) rögzítettek az irányadóak.

Az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez az alábbi okiratokat szükséges bemutatni, illetve átadni:

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

nyilvantarto.hu/evny-lekerdezo internetes oldalon lekérdezett nyilvántartási adatokat tartalmazó okirat)

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

- b) nem természetes személy esetén a felhasználó, fizető bejegyzését (létezését) igazoló, 30 napnál nem régebbi okirat (pl. cégkivonat vagy annak másolata vagy az e-cegjegyzek.hu internetes oldalról letölthető elektronikus cégkivonat; bírósági bejegyzési okirat, törzskönyvi nyilvántartás vagy annak másolata) és az aláíró személy aláírási címpéldánya, szükség esetén cégbélyegző
- c) törvényes képviselő (szülő, gyám, gondnok) esetén azt ezt igazoló dokumentum
- d) társasház esetén annak ingatlannyilvántartásba történő bejegyzését igazoló okirat vagy a társasház alapító okirata, valamint közgyűlési jegyzőkönyv közös képviselő választásáról
- e) meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviselőjében eljárjon, ehhez írásba foglalt, közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat formájú, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet jogszabály előír. A meghatalmazásnak alkalmasnak kell lennie a meghatalmazott és a meghatalmazó személyének egyértelmű beazonosítására. A meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és a személyes ügyfélszolgálatokon.

- f) nyilatkozat arról, hogy a szerződő (felhasználó) az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttéhez (felhasználási hely használatához) szükséges jogcímmel rendelkezik.
- g) ha a szerződő (felhasználó) nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja)
 - i. a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy kapacitáslekötési jogát a szerződő (felhasználó) részére átadta, vagy
 - ii. a nem tulajdonos szerződő (felhasználó) arra vonatkozó igazolása, hogy a felhasználási helyen rendelkezik kapacitáslekötési joggal.

A felhasználási hely tulajdonosának egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttéhez történő írásbeli hozzájárulása a kapacitáslekötési jog átadására vonatkozó nyilatkozatnak minősül, ez esetben az előzőekben jelezett nyilatkozat/igazolás csatolása nem szükséges.

A kapacitáslekötési jog átadásáról szóló nyilatkozat hozzáférhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapjáról. A kapacitáslekötési jog átruházásával kapcsolatos részletszabályokat a 9.2.2. pont („Kapacitáslekötéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására”) tartalmazza.

Felhasználóváltozás esetén a 10. pont („Felhasználóváltozás (átírás)”) további, a szerződéskötéshez szükséges adatokat, iratokat tartalmaz.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a benyújtandó adatok és dokumentumok körét a fentiekben túl meghatározni (pl. a felhasználási hely használatának jogcímét igazoló, 20.2. pont b) alpontjában foglalt dokumentumok).

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

részére postai vagy elektronikus úton megküldött (nem személyesen átadott) dokumentum esetében a szerződő (felhasználó) előzőek szerinti aláírásának hiányában is úgy kell tekinteni, hogy a szerződő (felhasználó) az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult. A másolatot, illetve megküldött dokumentumot az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult megőrizni, és a szerződővel (felhasználóval) szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

Az igénybejelentő, illetve a szerződő (felhasználó) abban az esetben is köteles a szerződés megkötéséhez szükséges adatokat, dokumentumokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére bocsátani, ha más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik közte és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. között létrejött egyetemes szolgáltatási szerződéssel.

Ha a fenti adatokat, iratokat az igénybejelentő, illetve a szerződő (felhasználó) nem bocsátja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. erről értesíti az igénybejelentőt, illetve a felhasználót. Ebben az esetben a szerződéskötésre irányadó határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik.

9.3.1. Kapacitáslekötéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására

A teljes körű földgázellátás megvalósítása érdekében a felhasználó köteles az egyetemes szolgáltatási szerződés időtartamára saját fogyasztása mértékéig a felhasználási helyre vonatkozó felhasználói kapacitáslekötési jogát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére átengedni. [Get. 72. § (8)] Az egyetemes szolgáltatási szerződés nem jön létre, ha a felhasználó a kapacitáslekötési jogát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek nem adja át. [Get. 34. § (2)]

Ha az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik, a megszűnés napjával a kapacitáslekötési jog visszaszáll a felhasználóra. [Get. 72. § (8), (9), Vhr. 76. § (2)] Ennek teljesülése érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötelezettséget vállal arra, hogy a szerződés megszűnése esetén az átengedett kapacitáslekötési jog felhasználó részére történő visszaadása iránt a szükséges intézkedéseket megteszi.

Ha az szerződő (felhasználó) nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja), felhasználói jognyilatkozatához csatolnia kell a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a tulajdonos kapacitáslekötési jogát részére átadta, vagy annak igazolását, hogy a felhasználási helyen rendelkezik kapacitáslekötési joggal. [Vhr. 75. § (3)] A felhasználási hely jogszerű használója az átadott kapacitáslekötési jog mértékéig jogosult kapacitás lekötésére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-n keresztül. [Vhr. 75. § (4)] A tulajdonos kizárólag abban az esetben adhatja át kapacitáslekötési jogát, ha az adott felhasználási hely tekintetében nincs lejárt számlatartozása se a földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató, se a rendszerüzemeltető felé. [Vhr. 75. § (7)] Írásbeli nyilatkozat, igazolás hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználási hely használójának ellátására egyetemes szolgáltatási szerződést nem köthet, a kapacitáslekötési joggal kizárólag a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet. [Vhr. 75. § (3)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – a kapacitáslekötési jog visszaszármaztatásának elősegítése érdekében – a felhasználó kikapcsolásra okot adó számlatartozásával (lejárt tartozásával) összefüggő adatait (felhasználó azonosító száma, neve, címe, felhasználási hely címe, lejárt tartozással érintett számla sorszáma és esedékessége és a lejárt esedékességű tartozás összege) a felhasználási hely tulajdonosának, annak kérése esetén átadja. [Get. 125. § (1d)]

A felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten kapacitáslekötési jogával, ha a jog átadásának alapjául szolgáló jogcím megszűnt, vagy a felek írásban megállapodtak annak visszaszármaztatásáról, és e megállapodás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bemutatásra került, továbbá a felhasználási helyre vonatkozóan nincs lejárt számlatartozása se az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel, se a rendszerüzemeltetővel szemben. Ha a kapacitáslekötési jog a felhasználási hely tulajdonosához visszakerül, és a kapacitások szerződéssel lekötöttek, a felhasználási hely tulajdonosa köteles az egyetemes szolgáltatási szerződésben a korábbi jogosult helyébe lépni. [Vhr. 75. § (5)]

Ha a jogszerű használó rendszerhez való hozzáférése szerződésszegés folytán felfüggesztésre kerül, a felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten az átadott kapacitáslekötési joggal érintett kapacitásokról, és ennek megfelelően akkor jöhet létre a felhasználási hely ellátására újabb egyetemes szolgáltatási szerződés, ha ő vagy a kapacitáslekötési joggal rendelkező személy biztosítja a felfüggesztés megszüntetéséhez szükséges garanciákat és feltételeket, rendezi a lejárt számlatartozásokat. [Vhr. 75. § (5)]

Kereskedőváltás esetén a felhasználó ellátásához szükséges rendszerhasználati kapacitások meghatározása, valamint a kereskedőváltás kapcsán érintett engedélyesek közötti kapacitásátadás a Get. 31/B–31/C. §-ában, a Vhr. 26/B. §-ában, valamint az ÜKSZ 8.4. fejezetében („Kereskedő váltás szabályai”) rögzített eljárásrend szerint történik, az ÜKSZ vonatkozó pontja szerint az érintett földgázelosztó által meghatározott és nyilvántartott kapacitásoknak megfelelően.

9.4. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A felhasználóval szemben támasztott alapkövetelmény, hogy a felhasználó teljeskörűen teljesítse az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján rá háruló kötelezettségeket, együttműködjön az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel a szerződés teljesítése során, továbbá közöljön minden olyan adatot, adatváltozást és egyéb információt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel, ami a szolgáltatás, valamint a felek közötti szerződéses viszony fenntartásához, teljesítéséhez szükséges. Ennek érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a partnereitől a jogszabályok és a szabályzatok előírásainak pontos betartásán, a létrejött szerződések maradéktalan végrehajtásán túlmenően – kölcsönösségi alapon – a jóhiszeműség, a tisztesség követelményének, valamint a kölcsönös együttműködés polgári jogi alapelveinek figyelembevételét várja el.

9.5. Egyetemes szolgáltatás mint közszolgáltatási kötelezettség

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t mint egyetemes szolgáltatót a működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területen, azaz Magyarország teljes területén lévő egyetemes szolgáltatást igénylő jogosultak tekintetében – a Get.-ben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban előírt feltételekkel – az Üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételekkel, határozatlan tartamú egyetemes szolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó erre vonatkozó, **Hiba! A hivatkozási forrás nem található..** pontnak („Egyetemes szolgáltatási jogviszony létrejötte”) megfelelően bejelentett igénye esetén. [Get. 34. § (1)]

9.6. Tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről

Abban az esetben, ha a felhasználói jognyilatkozat szerződéskötésre nem alkalmas, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználói jognyilatkozat kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles a felhasználót hiánypótlásra felhívni a hiányok pontos megjelölésével [ESZSZ 2.3.]. A felhasználói jognyilatkozatban megadott egyes adatokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. dokumentumokkal igazoltathatja.

Abban az esetben, ha a felhasználói jognyilatkozat szerződéskötésre alkalmas az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttét (megkötését) a 9.7. pontban („A szerződés létrejötte, hatályba lépése”) leírtak szerint igazolja vissza a felhasználó felé. [ESZSZ 2.3.]

9.7. A szerződés létrejötte, hatályba lépése

Az egyetemes szolgáltatási szerződés a felhasználói jognyilatkozat hatályosulásával – amennyiben az a szerződéskötéshez szükséges adatokat, okiratokat tartalmazza – létrejön. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttét 15 napon belül az általa aláírt egyetemes szolgáltatási szerződés megküldésével igazolja vissza a felhasználó felé. [ESZSZ 2.3.]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egy egyetemes szolgáltatási szerződés mintát alkalmaz (*M.1/a. melléklet*) valamennyi egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó vonatkozásában.

Az egyetemes szolgáltatási szerződést – annak teljes tartalmával – írásba kell foglalni, a Get. 115/C. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, amikor is az egyetemes szolgáltatási szerződés a törvény erejénél fogva jön létre. Írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező felhasználók az egyetemes szolgáltatást az *M.1/a.–M.1/c melléklet* (mintaszerződés és annak mellékletei) szerinti tartalommal összhangban jogosultak igénybe venni, és azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azzal összhangban köteles részükre biztosítani.

Eltérő megállapodás hiányában minden felhasználási helyre külön egyetemes szolgáltatási szerződést kell kötni. [ESZSZ 2.7.]

Az egyetemes szolgáltatási szerződés legalább a következőket tartalmazza [Get. 36. § (1)]:

- a) szerződő felek megnevezése, természetes személy esetében születési helyének és idejének, anyja születési családi és utónevének, valamint állandó lakcímének, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá székhelyének, adószámának, nyilvántartási számának, jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében székhelyének,

cégjegyzékszámának vagy azzal egyenértékű azonosítójának és adószámának feltüntetésével,

- b) az egyetemes 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 szolgáltatás szerződés létrejöttékor hatályos ára,
- e) a számlázási és a fizetési mód, valamint a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,
- f) a szerződés időtartama,
- g) a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- h) a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel az ellátásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- i) a lakossági fogyasztó, illetve egyéb felhasználó panaszai benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a Fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei,
- j) a külön díj ellenében végzett szolgáltatások megnevezése és feltételei,
- k) annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amely rendszeréhez az érintett felhasználási hely közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- l) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és az adott területre működési engedéllyel rendelkező földgázelosztó ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége,
- m) a felhasználási hely(ek) és a csatlakozási pont(ok) megjelölése,
- n) a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői,
- o) a vásárolt és a lekötött kapacitás mértéke,
- p) a szerződött egyetemes szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés mellékletét és részét képezik

- a) az Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételek (M.1/b. melléklet),
- b) az ügyfélszolgálati elérhetőségek kivonat, amely tartalmazza a telefonos ügyfélszolgálat, valamint a felhasználó kapcsolattartási címe szerinti vármegyében, fővárosi elérhetőség esetén a fővárosban található állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák elérhetőségét,
- c) a számlázási melléklet (M.1/c. melléklet) és
- d) a kötbértábla (M.3. melléklet)
- e) nem lakossági felhasználó esetén a korlátozási nyilatkozat.

A számlázási melléklet 2–6., 9. és 12. pontjában és az e) pont szerinti nyilatkozatban foglaltakat a felhasználó – a jogszabályi előírások és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek keretei között – egyoldalúan módosíthatja. A korlátozási nyilatkozatban foglaltak módosítására vonatkozó szabályokat a 22.7.1. („A nem lakossági felhasználó nyilatkozattételre, adatváltozás-bejelentésre vonatkozó kötelezettsége”) pont tartalmazza.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés kizárólag a mellékletekkel együtt érvényes és értelmezendő. A felhasználó a felhasználói jognyilatkozat aláírásával nyilatkozik, hogy az Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételek (M.1/b. melléklet) tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el. Ennek biztosítása érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználói jognyilatkozaton (F.2/a. függelék) a felhasználó figyelmét felhívja, hogy a szerződéskötéshez kapcsolódó információk, így különösen az általános szerződési feltételek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján, illetve az ügyfélszolgálati irodákban megismerhetők. (A b) pont szerinti melléklet tekintetében a honlapon, ügyfélszolgálati irodákban az ügyfélszolgálati

elérhetőségek teljes köre ismerhető meg.) Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az e) pont szerinti mellékletet – mivel azt a nem lakossági felhasználó adja meg, így az a nem lakossági felhasználó rendelkezésére áll – nem küldi meg, azonban annak nyilvántartásába vett tartalmáról visszaigazolást küld.

Az elosztóhálózat-használati szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelése esetén a megbízási szerződés az egyetemes szolgáltatási szerződéssel egyidejűleg létrejön [ESZSZ 2.4.]. A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésének szabályait a 21.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttének (megkötésének) visszaigazolását szkennelt cégszerű aláírással megküldeni, amely az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által cégszerűen aláírt iratnak minősül. A felhasználó erre irányuló kifejezett kérése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott visszaigazolást küld. Egyéb esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által ilyen módon aláírt és a felhasználó által nem kifogásolt iratot a felek írásba foglalt és érvényes visszaigazolásnak tekintik.

9.7.1. Szerződés hatálybalépése

A létrejött egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépésének időpontja az a nap, amely napra az illetékes földgázelosztó olyan tartamú visszajelzést küld, hogy a felhasználási helyet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez rendelte:

- a) új bekapcsolás esetén a gázmérő felszerelésének napja,
- b) felhasználóváltás 15 napon belüli bejelentése esetén az a nap, amikor a felhasználó a felhasználási helyet birtokba vette,
- c) kereskedőváltás esetén a kereskedőváltás napja.

9.7.2. Szerződés időtartamának meghatározása

Az egyetemes szolgáltatási szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

9.7.3. A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges feltételek

- a) Ha a felhasználási helyen a földgázellátáshoz szükséges hálózati csatlakozás még nem épült ki, a felhasználó köteles a földgázvételezéshez szükséges műszaki feltételeket a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint teljeskörűen megteremteni, a szabályszerű földgázvételezéshez szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat beszerezni.
- b) A felhasználó hatályos elosztóhálózat-használati szerződéssel rendelkezen.

Az elosztóhálózat-használati szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelése esetén a megbízási szerződés az egyetemes szolgáltatási szerződéssel egyidejűleg létrejön [ESZSZ 2.4.].

Ha a felhasználó az elosztóhálózat-használati szerződést saját maga köti meg a rendszerüzemeltetővel, a felhasználó köteles a megkötött elosztóhálózat-használati szerződésének másolati példányát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek átadni, vagy megküldeni.

- c) Az egyetemes szolgáltatási szerződés nem lép hatályba, amíg az adott felhasználási helyen a felhasználónak más egyetemes szolgáltatóval vagy földgázkereskedővel hatályos szerződése van.

9.8. A szerződés létrejöttének megíúsulása

- a) Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó egyetemes szolgáltatásra való jogosultságát a felhasználó nyilatkozata és a felhasználási hely(ek) jellemzői alapján a földgázelosztó bevonásával vizsgálja. Ha a felhasználó a jogosultság feltételeinek nem felel meg, az egyetemes szolgáltatás keretében történő ellátást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megtagadja.
- b) A felhasználói jognyilatkozatot tevő személy a szerződés létrejöttéhez szükséges, Get. 36. § (1) bekezdés a) pontjában meghatározott adatokat a hiánypótlási felszólításban megadott határidőn belül nem bocsátja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére, az egyetemes szolgáltatási szerződés nem jön létre.

- c) Kapacitáslekötési jog átadásának hiányában az egyetemes szolgáltatási szerződés nem jön létre. [Get. 34. § (2)]

A kapacitáslekötési jog átruházásával kapcsolatos részletszabályokat a 9.3.1. pont („Kapacitáslekötéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására”) tartalmazza.

- d) Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó földgáz-kereskedelmi szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a felhasználótól a korábbi földgázkereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. (A földgázkereskedő jogszabály előírása alapján – a feltételek fennállása esetén – az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó kérésére köteles az igazolást kiállítani.) [Get. 31/C. § (4)]

Ha a korábbi földgázkereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, amelynek összege a felhasználó előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés létrejöttkor érvényes, MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által alkalmazott áron számított ellenértéke. (Az alkalmazott egységárba beleszámítandó minden olyan díj, amelyet jogszabály alapján az egyetemes földgázszolgáltatás során a felhasználónak meg kell fizetnie, ilyen díj, például MSZKSZ tagi hozzájárulás, jövedéki adó, áfa.) Az adatokat a rendszerüzemeltető a felhasználó hozzájárulása esetén köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek átadni. Ennek értelmében, ha a felhasználó nem járul hozzá az adatok átadásához, az egyetemes szolgáltatási szerződés nem jön létre. [Get. 31/C. § (5), Vhr. 26/B. § (1)]

- e) Ha az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a felhasználó a szerződésből eredő elszámolási és fizetési kötelezettségeinek nem tett eleget, és a felhasználó ismételtelen egyetemes szolgáltatás igénybevételét kezdeményezi, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az új egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttét a korábbi jogviszony alapján fennálló, el nem évült követelésből származó elszámolási és fizetési kötelezettség teljesítéséhez kötni. [Get. 31/C. § (6)]
- f) Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem köteles egyetemes szolgáltatás keretében történő ellátást biztosítani, ha a 20.1.2. pont („Szerződés felmondása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről”) alapján szerződés felmondásának lenne helye. [Ptk. 6:71. § (4)]
- g) Az egyetemes szolgáltatási szerződés nem jön létre, ha a nem lakossági felhasználó korlátozási nyilatkozatát nem vagy annak 1. pontja tekintetében hiányosan nyújtja be.

10. Felhasználóváltás (átírás)

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a szolgáltatás igénybevételével felhagy, és az új, egyetemes szolgáltatásra jogosult (beköltöző) felhasználó a felhasználási helyen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatását igénybe kívánja venni (átírás történik), a felhasználóváltást a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó egyaránt köteles a felhasználási hely átadás-átvétel napjától számított 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bejelenteni, és a jelen pont rendelkezései szerint eljárni. A bejelentés egyben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásának is minősül. A felhasználóváltás 15 napon belüli bejelentése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. biztosítja a felhasználási hely átadás-átvétel időpontjára történő átírást, a felhasználási hely 15 napon túli visszamenőleges átírása a 20.3. pont (D) alpontjában („A szerződés megszűnésének egyéb esetei”) foglaltak szerint a szerződő fél halála esetén biztosított. Ha a felhasználók bejelentési kötelezettségüknek 15 napon belül nem tesznek eleget, az átírás időpontjára – az e pont alapján benyújtott dokumentumokban foglaltakra figyelemmel – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és az új (beköltöző) felhasználó megállapodása az irányadó. [Vhr. 23/B. § (1), (2), (5), (7)]

Ha az új (beköltöző) felhasználó nem jogosult egyetemes szolgáltatásra, akkor a felhasználóváltás (átírás) nem értelmezhető, a 20.1.1.2. pontban („Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás”) előírtak szerint kell eljárni.

A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a 19.4. pontban („Szerződésszegés a felhasználó részéről”) foglaltak értelmében kötbér kiszabására jogosult.

Felhasználóváltás esetén a régi (kiköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének felmondása a régi (kiköltöző) felhasználó kötelessége. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a 19.4. pontban („Szerződésszegés a felhasználó részéről”) foglaltak értelmében kötbér kiszabására jogosult. A felmondás további szabályait a 20.1.1. pont („Szerződés felmondása a felhasználó részéről”) tartalmazza.

A felhasználó személyében történt változás – a megfelelő eljárást követően – az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval, és (egyetemes szolgáltatás igénybevételére irányuló) felhasználói jognyilatkozat megtételének minősül az új felhasználó részéről. A bejelentési kötelezettség a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználót egyaránt terheli.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli megbízottként, a régi (kiköltöző) felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez tett bejelentése az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásának is minősül. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett földgázelosztót a változásról és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáról a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül értesíti. Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ezen kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, felel a földgázelosztó értesítése és – annak felhasználó általi megrendelés esetén – a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának, késedelmes teljesítésének jogkövetkezményeiért. [Vhr. 23/B. § (3), 23/C. §]

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem kezeli megbízottként, a régi (kiköltöző) felhasználó az őt ellátó földgázelosztónál közvetlenül köteles eljárni az elosztóhálózat-használati szerződés felmondása, a helyszíni ellenőrzés megrendelése érdekében.

A területileg illetékes földgázelosztó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. értesítését vagy a felhasználói bejelentést követően a Get.-ben, a FESZ-ben és az üzletszabályzatában foglaltak szerint jár el.

A régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó írásbeli bejelentésének a következőket kell tartalmaznia [Vhr. 23/B. § (4)]:

- a) a felhasználási helyre vonatkozóan
 - aa) a felhasználási hely címét és szerződés szerinti azonosítóját,
 - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári számát és
 - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállását, a mérőállás megállapításának dátumát,
- b) a régi (kiköltöző) felhasználó
 - ba) *természetes személy esetében:* nevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét, egyéni vállalkozó esetén (e.v.) továbbá székhelyét, adószámát, nyilvántartási számát,
jogi személy vagy Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében: nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját, adószámát,
 - bb) új lakóhelyének / székhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét, telefonos elérhetőségét és
 - bc) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél nyilvántartott felhasználói azonosító számát,
- c) a régi (kiköltöző) felhasználó nyilatkozatát, hogy egyetemes szolgáltatási szerződését felmondja,
- d) ha a régi (kiköltöző) felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli megbízottként, a régi (kiköltöző) felhasználó nyilatkozatát, hogy az elosztóhálózat-használati szerződését felmondja,
- e) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcímét,

f) az új (beköltöző) felhasználó

fa) *természetes személy esetében:* nevét, születési nevét, anyja születési családi és utónevét, születési helyét és idejét, egyéni vállalkozó esetén (e.v.) továbbá székhelyét adószámát, nyilvántartási számát,

jogi személy vagy Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében: nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját, adószámát,

fb) lakóhelyének / székhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét és telefonos elérhetőségét.

A bejelentéshez kapcsolódóan bemutatandó, illetve átadandó okiratokat a 9.3. pont („Egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje”) tartalmazza.

Ha a bejelentés a fent meghatározott, kötelező tartalmi elemeket nem tartalmazza, az a bejelentés hiánypótlásra történő visszaküldését eredményezi. Ebben az esetben a bejelentés feldolgozására rendelkezésre álló határidőt a hiánypótlás teljesítésétől kell számítani.

A bejelentés formanyomtatványon is megtehető. A formanyomtatványt az *F.2/b. függelék* tartalmazza, valamint hozzáférhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapjáról. A formanyomtatványt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kérés esetén a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó számára postán megküldi. [Vhr. 23/B. § (6)] Az átadás-átvételi formanyomtatvány megfelelő tartalommal történő kitöltése esetén a nyilatkozat az új (beköltöző) felhasználó felhasználói jognyilatkozatának is minősül.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az átadás-átvételi nyilatkozaton vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyvön a felhasználó(k) által rögzített adatokat a területileg illetékes földgázelosztó helyszíni ellenőrzésének az eredménye alapján a földgázelosztó által leolvasott mérőállásra módosítani, ha a termikus fogyasztás alapján vélelmezhető vételezésről legalább 10 százalékkal eltér, továbbá eltérés mértékétől függetlenül, ha a földgázelosztó által leolvasott érték alacsonyabb a felek által rögzítettéknél. A módosításról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználókat utólagosan tájékoztatja.

Ha a bejelentést az új felhasználó teszi meg, és nem tud olyan mérőállást megadni, amelyet a régi felhasználó az aláírásával elfogadott, valamint nem kezdeményezi a helyszíni ellenőrzést, akkor mérőállásnak a MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számlázási rendszere alapján utolsó – a felhasználóváltás időpontjához képest 30 napnál nem régebben kiállított – kiegyenlített számlának megfelelő mérőállást kell tekinteni. [Vhr. 23/B. § (8)] Egyéb esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fogyasztásmérő berendezést az új felhasználó nevére – az új felhasználó beleegyezése esetén – a számlázási rendszere alapján utolsó kiegyenlített számlának megfelelő mérőállással írja át.

Az átírás feltételeinek teljesülése esetén kerülhet sor a régi (kiköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének megszűnésére, az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének hatálybalépésére és a felhasználóváltás átvezetésére a számlázási és nyilvántartási rendszerekben.

Az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének létrejötte a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontban („Egyetemes szolgáltatási jogviszony létrejötte”) foglaltak szerint történik. Felhasználóváltás esetén az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése azon a napon lép hatályba, amikor a felhasználási hely átadás-átvételére (birtokba vételére) vonatkozó, mindkét fél által aláírt jegyzőkönyv vagy ennek hiányában a jelen pont szerinti bejelentés alapján az új (beköltöző) felhasználó a felhasználási helyet birtokba vette.

A régi (kiköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének hatályba lépését megelőző napon szűnik meg. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a régi (kiköltöző) felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésével a 20.4. pontban („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) foglaltak szerint köteles egymással teljeskörűen elszámolni.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a felhasználási helyen a földgáz vételezésével felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, vagy a területileg illetékes földgázelosztó helyszíni ellenőrzését megakadályozza, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a régi (kiköltöző) felhasználó felel az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeért,

amíg a földgázelosztó a felhasználási hely ellenőrzését nem végezte el. [FESZ 17.7.] (A fogyasztásmérő berendezés leolvasása, hitelesítése, cseréje, valamint általános műszaki jellegű ellenőrzés elvégzése érdekében a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen történő munkavégzés időpontjáról a földgázelosztó értesíti a felhasználót.) A régi (kiköltöző) felhasználó mentesül a felelősség alól, és a bejelentés napjától az új (beköltöző) felhasználót terheli a felelősség, ha a földgázelosztó a felhasználási helyen vételező új (beköltöző) felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére nem tudja végrehajtani a helyszíni ellenőrzést a bejelentés kézhezvételét követő 20 napon belül. [FESZ 17.8.] A bejelentés megtételének bizonyítása a régi (kiköltöző) felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a földgázelosztót terheli. [FESZ 17.11.]

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a felhasználási helyen a földgáz felhasználásával felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, ugyanakkor az új (beköltöző) felhasználó az egyetemes szolgáltatás igénybevétele érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez felhasználói jognyilatkozatot nyújt be, az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése hatálybalépéséig a régi (kiköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése hatályos marad, és a régi (kiköltöző) felhasználó felel a szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeire.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a szolgáltatással történő felhagyást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bejelentette, de az új (beköltöző) felhasználó neki felróható módon a felhasználási helyen anélkül vételez földgázt, hogy a szerződés létrejöttéhez szükséges kötelezettségének eleget tett volna, az egyetemes szolgáltatás igénybevételével az új (beköltöző) felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. között ráutaló magatartással egyetemes szolgáltatási szerződés jön létre az egyetemes szolgáltatás biztosítására a Get.-ben, a Vhr.-ben, valamint az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint az írásbeli szerződés hatályba lépéséig. Ebben az esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejötte érdekében felveszi a kapcsolatot az új (beköltöző) felhasználóval.

Jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany jogutódlással történő megszűnése esetén a felhasználóváltás (átírás) szabályai megfelelően alkalmazandók azzal, hogy a bejelentést a jogutód köteles megtenni. Ennek elmaradásából eredő költségekért és károkért a jogutód felel. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, a jogutódlás bejelentését követően intézkedik az elosztóhálózat-használati szerződés megkötéséről.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és az új (beköltöző) felhasználó akként is megállapodhat, hogy a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel fennálló egyetemes szolgáltatási szerződését – annak megszüntetése és új szerződés hatályba lépése helyett – az új felhasználási helyre tekintettel megfelelően módosítják.

11. A szerződés módosítása

11.1. A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosítására.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal a módosítást ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján közzéteszi, valamint az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról és a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíti. [Get. 36. § (2)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az üzletszabályzat módosítására vonatkozóan a jóváhagyást követő 30 napon belül legalább 3 hónapos elérhetőség biztosításával honlapján és ügyfélszolgálatán rövid tartalmi összefoglalót tesz közzé a felhasználók jogait vagy kötelezettségeit közvetlenül érintő módosítások lényegi elemeiről. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – amennyiben a felhasználóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik – a felhasználó elektronikus levélcímére és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által működtetett mobilalkalmazásban is küld tájékoztatást. [Vhr. 123. § (5)]

Árváltoztatás bejelentésére vonatkozó szabályokat a 14.3.4.3. pont („Tájékoztatás árváltozásról”) tartalmazza.

A felhasználó által kezdeményezett szerződésmódosítás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára szerződésmódosítási kötelezettséget automatikusan nem keletkeztet, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mérlegelési jogát fenntartja.

11.2. A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás

Az egyetemes szolgáltatási szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változások felhasználó általi bejelentését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azok tartalma szerint értelmezi. A változás bejelentés így eredményezhet:

- adatomódosítást,
- szerződésmódosítást.

11.2.1. Adatomódosítás

A felhasználó (fizető) egyetemes szolgáltatási szerződésben vagy egyéb módon rögzített adatában (pl. név, lakcím, levelezési cím) bekövetkezett változást a felhasználó (fizető) 30 napon belül köteles személyesen vagy írásban bejelenteni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére. [Vhr. 23/D. § (2)] A változás átvezetéséhez – a bejelentéssel egyidejűleg – a változást igazoló dokumentum, okirat eredeti példányának vagy másolatának bemutatása, megküldése is szükséges, figyelemmel a 11.2.3. pont („Szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje”) rendelkezéseire.

Az adatváltozás előírásoknak megfelelő bejelentése, annak MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általi tudomásulvételével hatályosul. Adatomódosítás esetén a bejelentett változás automatikusan átvezetésre kerül az egyetemes szolgáltatási szerződésen, az nem minősül szerződésmódosításnak.

A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén, ha az az egyetemes szolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemét vagy számlázáshoz szükséges adatot érint (szerződő fél neve, lakhelye/székhelye, értesítési címe, cégjegyzékszám, adószáma, pénzforgalmi jelzőszáma), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a 19.4. pontban („Szerződésszegés a felhasználó részéről”) foglaltak értelmében kötbér kiszabására jogosult. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből származó minden jogkövetkezményt a felhasználó (fizető) visel, emiatt kártérítési vagy egyéb igényt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben nem támaszthat.

Felhasználó adatában bekövetkezett változásról való hivatalos értesítés esetén (pl. önkormányzati határozat megküldése az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – szükség esetén a földgázelosztóval történő előzetes egyeztetést követően – a változást rendszerében automatikusan átvezeti, és erről a felhasználót a számlán keresztül tájékoztatja. Ez esetben külön felhasználói bejelentésre nincs szükség.

A gázkorlátozással kapcsolatos adatváltozásbejelentési szabályokat a 22.7. pont („Gázkorlátozással kapcsolatos tájékoztatás”) tartalmazza.

11.2.2. Szerződésmódosítás

Elszámolás alapját képező szerződéses adat (éves várható fogyasztás mértéke, átalánydíj megállapításának alapadata stb.) érdemi változása esetén a felhasználó 30 napon belül köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t a változás(ok)ról értesíteni. [Vhr. 23/D. § (2)] Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az értesítést megvizsgálja, szükség esetén jogosult a változást alátámasztó okiratot bekérni. Ha az értesítés megfelel a jogszabályi feltételeknek és az Üzletszabályzatban foglaltaknak, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződést módosítja.

A fentiekén túl a felhasználó jogosult a szerződés tartalmi elemének (fizetési mód, számlázási mód) érdemi változtatását kezdeményezni. A módosítási igény teljesíthetőségét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megvizsgálja, és – amennyiben az megfelel a jogszabályi feltételeknek és az Üzletszabályzatban foglaltaknak – teljesíti.

Számlázást vagy elszámolást érintő adat visszamenőleges módosítása a felhasználó részéről nem kezdeményezhető, ha az az elszámolásban visszamenőleges hatályú korrekciót eredményezne, így különösen:

- i. elszámolási időszak módosítása,
- ii. tarifaváltás,
- iii. fizetési mód megváltoztatása,
- iv. gáztűzhely típusának megváltoztatása (kizárólag átalánydíjas felhasználók esetében értelmezhető).

Az értesítéshez, módosítási igényhez kapcsolódóan bemutatandó, illetve átadandó okiratokat, figyelemmel a 11.2.3. pontban („Szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje”) foglaltakra a 9.3. pont („Egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje”) tartalmazza.

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

- a) a pénzügyintézetnél csoportos beszedési megbízást ad vagy azt visszavonja,
- b) postai számlabefizetési megbízásos (fehér csekkes) számlákat átutalással egyenlíti ki.

Ezen esetekben a fizetési mód mint szerződéses adat megváltozását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. átvezeti a nyilvántartásán a 14.6.1. pont („Fizetési módok”) pontban leírtak szerint.

Az értesítés, kezdeményezés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő esetleges károkat a felhasználó (fizető) saját maga köteles viselni, emiatt kártérítési vagy egyéb igényt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben nem támaszthat, köteles továbbá az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek az értesítés, kezdeményezés elmulasztásából, illetve késedelmes teljesítéséből eredő kárait a polgári jog szabályai szerint megtéríteni.

11.2.3. Szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendjére a 9.2. pont előírásai alkalmazandók („Egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje”).

11.3. Szerződésmódosítás kezdeményezése, adatmódosítás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről

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

A nem megfelelő célú felhasználás szerződésszegésnek minősül, a szerződésszegés jogkövetkezményeit a 19.4. pont („Szerződésszegés a felhasználó részéről”) tartalmazza.

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

12. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, illetve a felhasználót és a fizetőt a jogszabályokban, az ÜKSZ-ben, az Üzletszabályzatban és a Hivatal határozataiban foglalt kötelezettségek terhelik és jogok illetik, így különösen:

- a) Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak ellenértéke az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a földgázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.
- b) A felhasználó (fizető) a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti mindenkor aktuális, jogszabályban meghatározott díjat köteles megfizetni.
- c) A felhasználó köteles a felhasználási helyen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás és villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása) megtenni.

Gázszivárgás bejelentésére az *F.1. függelékben*, illetve a honlapon feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

13. A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a szerződéses jogviszonnyal összefüggő iratokat (szerződésmódosítás, szerződés teljesítésével kapcsolatos okiratok, szerződésfelmondás stb.) szkennelt cégszerű aláírással megküldeni a felhasználónak, amely az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által cégszerűen aláírt iratnak minősül. A felhasználó erre irányuló kifejezett kérése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott példányt küld. Egyéb esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által ilyen módon aláírt, a felhasználó által nem kifogásolt és aláírt iratot a felek írásba foglalt és érvényes iratnak tekintik.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó részére továbbítandó okiratokat, tájékoztatásokat, szerződéstervezeteket, értesítéseket stb. általában postai úton vagy egyéb igazolható módon a felhasználó által megadott állandó lakóhely, tartózkodási hely vagy székhely címére; értesítési, levelezési cím megadása esetén az értesítési, illetve levelezési címre küldi.

Ha a felhasználó földgázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait fizető egyenlíti ki, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ezen díjakra vonatkozó számlákat és a teljesítéssel kapcsolatos, fizetőnek megküldendő egyéb iratokat a fizető állandó lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhely címére; értesítési, levelezési cím megadása esetén az értesítési, illetve levelezési címre küldi.

Ha a felhasználó (fizető) e-mail-címet is megad, a küldemények a megadott elérhetőségre – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton is megküldhetők. Az elektronikus levelet – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni kivéve, ha a címzett elektronikus levél kezelő rendszere a kézbesítést sikertelenként jelzi a küldő részére.

Ha a felhasználónak/fizetőnek nincs magyarországi elérhetősége (állandó lakóhelye/tartózkodási helye/értesítési címe/székhelye/levelezési címe), abban az esetben köteles elektronikus és magyarországi telefonos elérhetőség megadására és fenntartására, továbbá e-számla regisztrációra. Ebben az esetben az elektronikus úton nem megküldhető iratok kézbesítési címe a felhasználási hely címe.

A fenti adatok hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – ha jogszabály előírása alapján kötelező vagy azt tartalma miatt indokoltnak tartja – a felhasználó (fizető) részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben vagy a felhasználó (fizető) általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon (pl. elektronikus ügyintézés szabályai szerint biztonságos kézbesítési szolgáltatáson keresztül) küldi meg a felhasználónak (fizetőnek). Ha a tértivevényes küldemény az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez

- a) „nem kereste”, „elköltözött”, „meghalt/megszűnt”, „kézbesítés akadályozott” jelzéssel vagy a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben megállapítottak szerinti további kézbesíthetlenségi ok visszajelzésével érkezik vissza (a címzett az iratot nem vette át), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon,
- b) „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, a küldeményt a postai kézbesítés megkísérlésének napján

kézbesítettnek kell tekinteni. Ha a kikapcsolási értesítő kézbesítése a fenti esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a postai úton megküldendő küldeményeket a postai kézbesítés helyett saját kézbesítés útján továbbítani a felhasználónak (fizetőnek). Ebben az esetben tértivevény alatt a küldemény átvételéről szóló írásbeli átvételi igazolást kell érteni.

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviselőjében eljárjon, ehhez írásba foglalt, közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat formájú, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet jogszabály előír. A meghatalmazásnak alkalmasnak kell lennie a meghatalmazott és a meghatalmazó személyének egyértelmű beazonosítására. Meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és a személyes ügyfélszolgálatokon.

14. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

14.1. A szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mennyiségi és minőségi követelményei megfelelnek a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, valamint a Hivatal előírásainak.

14.1.1. A szolgáltatás mennyiségi paramétere

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően biztosítja a vele szerződést kötő, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók folyamatos gázellátását

- az elmúlt százhusz hónap téli időszakai közül a szolgáltatási terület vonatkozásában a legmagasabb napfok számig,
- -12 Celsius-fok közép-hőmérséklethez tartozó fogyasztási értékig. [Vhr. 30. § (1)]

A megelőző százhusz hónap legmagasabb téli fogyasztásait a Hivatal honlapján teszi közzé. [Vhr. 30. § (4)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fenti ellátás biztonsági szint biztosítása érdekében gondoskodik arról, hogy minden év március 31-én rendelkezzen az általa ellátott, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók következő gázévi fogyasztásának megfelelő szerződésben lekötött földgázforrással vagy forrásopcióval. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. gondoskodik továbbá arról, hogy közvetlenül vagy közvetve minden év október 1-jén rendelkezzen a szolgáltatási terület elmúlt százhusz hónap legmagasabb téli időszaki fogyasztásának figyelembevételével a Hivatal által meghatározott mértékű, hazai földgáz tárolóban elhelyezett földgáz készlettel. [Vhr. 30. § (3)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási tevékenység ellátáshoz használt forrásportfóliót a Get. 39. §-ának megfelelő forrásokból építi fel.

14.1.2. A szolgáltatás minőségi paramétere

A szolgáltatás minőségi paramétereit a 8.4. pont („Szolgáltatás minimális minőségi követelményei, szolgáltatási színvonal (mutatók, eljárásrendek)”) tartalmazza.

14.2. Mérés, leolvasás

Átalánydíjas felhasználónak nem minősülő, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak szolgáltatott földgáz mennyiség méréséről a területileg illetékes földgázelosztó gondoskodik hiteles gázmérővel vagy mérési rendszerrel. [Get. 99. § (1)]

A 20 m³/h alatti névleges összteljesítményű fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználási hely esetében a fogyasztásmérő berendezést a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja olvassa le a földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint, – eltérő megállapodás hiányában – éves elszámolási időszak esetében évente egy alkalommal. (Jogszabály előírása alapján profil alapú elszámolás esetén az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó arra irányuló kérelme esetén a leolvasását negyedévente kell elvégezni.) [Get. 100. § (1)] A leolvasás várható idejét legalább 5 napos időtartam megjelölésével a számla tartalmazza. Ha a földgázelosztó a leolvasás időpontját munkaszervezési okokból módosítja, a változásról értesíti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t. A leolvasás módosított időpontjának ismeretében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az erre vonatkozó értesítést a soron következő kibocsátott számlán tünteti fel. [Get. 100. § (1a)]

A 20 m³/h vagy a feletti névleges összteljesítményű fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználási hely esetében az elszámolás alapját képező mérőállás megállapítása havi földgázelosztói leolvasás alapján történik. Távlehívható fogyasztásmérő berendezés esetében a mérőállás a távadat-átviteli rendszer adatai alapján kerül megállapításra. Ha a felhasználási helyen nincs felszerelve távlehívható fogyasztásmérő berendezés, vagy nem állnak rendelkezésre elszámolásra alkalmas adatok a távlehívható fogyasztásmérő berendezéssel ellátott felhasználási hely tekintetében, akkor a földgázelosztó köteles a fogyasztásmérő berendezést havonta a helyszínen leolvasni a tárgyhónapot követő hónap első napját megelőző és követő 3 munkanap közötti időszakban. [Vhr. 115/F. § (1)]

A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött elosztóhálózat-használati szerződésnek megfelelő időszakban leolvassa. [Get. 99. § (5)] A leolvasás sikertelensége esetén a földgázelosztó értesítést hagy, amelyben felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem-megfelelősége esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére, elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A

leolvasás időpontja tekintetében a földgázelosztó és a felhasználó köteles megegyezni. [Get. 100. § (1a)] Ha a felhasználó a leolvasást ismételten nem teszi lehetővé, a földgázelosztó 5 napos időtartam felkínálásával térítvevényes vagy egyéb, átvételt igazoló módon a felhasználó figyelmét felhívja a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére. Az értesítés tartalmazza a földgázelosztó időpont egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. [Vhr. 115/B. § (1)] Ha a felhasználó a leolvasást továbbra sem teszi lehetővé, a földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében a járásbíróshoz fordulhat. [Get. 16. § (3) a)]

A földgázelosztó a mérési adatokat azok rendelkezésre állástól számított 3 napon belül továbbítja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek. [Vhr. 115. § (2a), 115/B. § (3)] Ha a leolvasás sikertelen, a földgázelosztó a Get.-ben, a Vhr.-ben, illetve az üzletszabályzatában meghatározott módon biztosítja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára az elszámoláshoz szükséges adatokat.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem felel az elszámolószámla elkészítésének elmaradásáért, ha a földgázelosztó a számlázás alapjául szolgáló adatokat nem a jogszabályban előírtak szerint küldi meg.

14.2.1. Előre fizetős mérő alkalmazása

A felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél kezdeményezheti előre fizetős mérő felszerelését. Az előre fizetős mérőt a földgázelosztó szereli fel. Az előre fizetős mérő felszerelésének költségét – a szociálisan rászoruló fogyasztókat kivéve – a felhasználó köteles a földgázelosztónak előre megfizetni.

Szociálisan rászorulóknak nem minősülő felhasználó esetén az előre fizetős mérőn keresztüli tényleges vételezés kizárólag az esetlegesen fennálló, lejárt tartozás előzetes pénzügyi teljesítését követően lehetséges (14.6.4.2. pont szerinti fizetési kedvezményre vonatkozó engedély esetén ez alatt kizárólag a már teljesítendő összege(ke)t kell érteni). Az előre fizetős mérő feltöltésével, számlázásával, normál fogyasztásmérő berendezésre történő cseréjével kapcsolatos, 15.1.2. pont („Előre fizetős mérő”) szerinti szabályok szociálisan rászorulóknak nem minősülő felhasználó esetében megfelelően alkalmazandók.

A szociálisan rászoruló fogyasztó esetén a további szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötésének szabályait a 15.1.2. pont („Előre fizetős mérő”) tartalmazza.

14.3. Elszámolás

14.3.1. Az elszámolás időszaka

Az elszámolási időszak időtartamában a felek az egyetemes szolgáltatási szerződésben állapodnak meg. Erre vonatkozó eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak megegyezik az éves leolvasási időszakkal. [ESZSZ 6.5.]

Az elszámolási időszak hossza az Üzletszabályzatban rögzített általános rendelkezésektől eltérhet, ha a felhasználási helyről a felhasználó elköltözött (felhasználóváltozás), a felhasználási hely a gázszolgáltatásból kikapcsolásra vagy visszakapcsolásra kerül, szabálytalan vételezés állapítható meg, vagy éves leolvasási cikluson belül ellenőrző, rendkívüli leolvasás alkalmával megállapított várható éves fogyasztás legalább 20 százalékkal alacsonyabb a tervezett éves fogyasztásnál.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázvételezés szezonálisára figyelemmel jogosult egyedi mérlegelés alapján közbeső elszámolást készíteni. A közbeső elszámolási időszakra a felhasználóval történő megállapodás szerint a felhasználó által közölt mérőállás alapján meghatározott földgáz mennyiség kerül elszámolásra.

A leolvasási időszakra vonatkozó részletes szabályokat a 14.2. pont („Mérés, leolvasás”), míg az elszámolási időszakokra vonatkozó szabályokat részletesen a 14.4. pont („Számlázási módok”) tartalmazza.

14.3.2. Az elszámolás alapja

Az elszámolás az Árrendeletben meghatározottak szerint történik. Az ár meghatározás részletes szabályait a 14.3.4. pont („Alkalmazott árak, áralkalmazási feltételek”) tartalmazza.

Az elszámolási időszakban a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az alábbiak szerint határozza meg:

- a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés területileg illetékes földgázelosztó általi leolvasásából (adat rögzítéséből), ennek hiányában

- a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés felhasználó által leolvasott mérési adatának felhasználó általi közlése (diktálása) alapján, ennek hiányában
- becsléssel.

Ha a területileg illetékes földgázelosztó az éves leolvasásnál gyakrabban végez fogyasztásmérő berendezés leolvasást, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázelosztói leolvasásból származó mérőállást a fogyasztás elszámolásánál jogosult figyelembe venni.

Az elszámolás alapja a szolgáltatott gáz fűtőértéke, valamint a fogyasztásmérő berendezésen leolvasott érték, amelyet gáztechnikai normál köbméterre kell átszámítani. Az átszámítás szabályait a 14.3.3. pont („Elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai”) tartalmazza.

14.3.3. Elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai

A felhasznált gázmennyiség ellenértékét – átalánydíjas fogyasztás kivételével – a gázmérőn leolvasott ún. üzemi állapotú gázmennyiség gáztechnikai normálállapotra átszámított mennyiségének (gNm^3), az elszámolási időszakra vetített fűtőértéknek (MJ/m^3) és a mindenkor hatályos egységárnak (Ft/MJ) a szorzata adja. [ESZSZ 6.1., Árrendelet 4. § (1)]

A gázmennyiség gáztechnikai normálállapotra történő átszámítása:

- az üzemi állapotú gázmennyiség (m^3), valamint
- a nyomásfaktor és a hőmérsékletfaktor alapján meghatározott korrekciós tényező

A korrekciós tényező a ténylegesen elfogyasztott földgáz mennyiségének megállapításához szükséges. Értékét befolyásoló tényezők

- a gázmérőben levő túlnyomás (szolgáltatási túlnyomás), amely a gázmérőnél felszerelt, hitelesített nyomásregisztráló adataiból, ennek hiányában a névleges üzemi nyomást figyelembe véve kerül meghatározásra;
- a HungaroMet Magyar Meteorológiai Szolgáltató Nonprofit Zrt. által megadott barometrikus (légköri) nyomás, amelynek értéke a mérési hely tengerszint feletti magasságától és a levegő sűrűségétől függ; továbbá
- nem lakossági fogyasztók elszámolásában, szabadtéren elhelyezett gázmérő esetén a HungaroMet Magyar Meteorológiai Szolgáltató Nonprofit Zrt. által megadott – 1 méteres mélységben mért – talajhőmérséklet (hőfok-kompenzátoros gázmérőt kivéve).

összeszorzásával kerül kiszámításra.

Lakossági fogyasztó esetében a normálállapotra történő átszámításhoz kizárólag nyomáskorrekciót kell alkalmazni. Szabad téren elhelyezett mérő esetén ún. hőfok-kompenzátoros mérő kerül felszerelésre, ami a hőmérsékletkorrekciót a mérés során automatikusan elvégzi. Zárt helyiségben elhelyezett mérő esetén hőmérsékletkorrekcióra nem kerül sor.

Nem lakossági fogyasztók esetében nyomás- és hőmérséklet korrekció alkalmazására egyaránt sor kerül.

Az elszámolási időszak fűtőértékének megállapítása a szállítási rendszerüzemeltető által rendelkezésre bocsátott napi fűtőértékek (MJ/m^3) átlagával történik. [Árrendelet 4. § (4)]

A kibocsátott számla számlarészletező oldalán a mérési (számlázási) időszakra vonatkozó, négy tizedes pontosságú nyomás vagy nyomás-hőmérséklet korrekciós tényező, valamint a két tizedes pontossággal meghatározott fűtőérték feltüntetésre kerül. A nyomás vagy nyomás-hőmérséklet korrekciós tényező, illetve a fűtőérték megtalálható továbbá az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján (mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalatas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg).

Az átszámítás képletét, metodikáját az *M.2. melléklet* tartalmazza. Az *M.2. mellékletben* nem szabályozott kérdéseket a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Gázmérő nélküli felhasználási hely esetében (átalánydíjas felhasználóknál) átszámításra nem kerül sor.

14.3.4. Alkalmazott árak, áralkalmazási feltételek

Az egyetemes szolgáltatás árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit a Hivatal javaslata alapján az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (Árrendelet és a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó hatósági árak képzésének keretszabályairól szóló 70/2016. (XII. 29.) NFM rendelet). [Get. 107. § (3)]

Az egyetemes szolgáltatás árát mint hatósági árat legmagasabb árnak kell tekinteni. A legmagasabb ártól lefelé megkülönböztetés-mentesen, előre nyilvánosságra hozott módon lehet eltérni. A hatósági árnál magasabb árat a szerződésben érvényesen kikötni nem lehet. Ha a felek az árban nem állapodtak meg, és a termékre vagy szolgáltatásra hatósági ár van érvényben, az utóbbi az irányadó. [Get. 103. § (2) d), 104. § (1), (7), (8)]

A hatósági árnak a szerződés létrejöttét követően bekövetkező változása esetén – a felek eltérő rendelkezése hiányában – a megváltozott hatósági ár az érvényes szerződés részévé válik. [Get. 104. § (6)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a következő árszabások szerint értékesít földgázt:

- a) 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók (fogyasztók) árszabása, kivéve a fogyasztói közösségeket,
- b) 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók (fogyasztók) árszabása,
- c) 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek árszabása,
- d) 20 m³/h és annál nagyobb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók (fogyasztók) árszabása,
- e) 20 m³/h névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók (fogyasztók) árszabása, és
- f) gázmérővel nem rendelkező felhasználók árszabása. [Árrendelet 3. § (1)]

Az egyetemes szolgáltatás ára alapidíjból és gázdíjból áll. Az egyetemes szolgáltatás árának díjelemeit az Árrendelet tartalmazza. Az egyetemes szolgáltatás ára nem tartalmazza az általános forgalmi adó, valamint a kizárólag nem lakossági fogyasztók részére kiszámlázásra kerülő jövedéki adó és MSZKSZ tagi hozzájárulás összegét. [Árrendelet 3. § (2), (3)]

Az egyetemes szolgáltatás ára tartalmazza a rendszerhasználati díjakat. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján teljesített szolgáltatás a rendszerhasználati díjak (kapacitáslekötési díjak stb.) vonatkozásában közvetített szolgáltatást tartalmaz. [Árrendelet 3. § (3)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az MSZKSZ tagi hozzájárulás összegét a nem lakossági felhasználókra továbbhárítja.

Az egyetemes szolgáltatás árát és az áralkalmazási feltételeket az *F.4. függelék* tartalmazza.

14.3.4.1. Fogyasztói közösségre vonatkozó speciális szabályok

A megfelelő árszabás alkalmazása érdekében a közös fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező többlakásos lakóépületben (pl. társasház, lakásszövetkezet, közös tulajdonban álló épület) vételezők személyesen vagy erre jogosult képviselőjük (pl. közös képviselő, számvizsgáló-bizottsági tag(ok)) útján írásban kötelesek nyilatkozatot tenni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére arra vonatkozóan, hogy az Árrendelet szerinti fogyasztói közösségnek minősülnek, és kéri az ennek megfelelő árszabás alkalmazását. A nyilatkozatban foglaltakért a felelősség a nyilatkozatot tevő fogyasztói közösség tagjait egyetemlegesen terheli. A nyilatkozat valóságtartalmát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult ellenőrizni, azonban benyújtásakor nem vizsgálja. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a képviselőtől meghatalmazására vonatkozó igazolást kérni.

A nyilatkozat megtételének hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgáz felhasználás elszámolása során nem jogosult a fogyasztói közösségekre irányadó kedvezményes árszabást alkalmazni.

A 20 m³/h-nál kisebb névleges összteljesítményű fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező társasházak és más, szerződéskötési képességgel rendelkező fogyasztói közösségek esetében az Árrendeletben szereplő fogyasztói közösségi árszabás alkalmazásának feltétele az egyetemes szolgáltatás fogyasztói közösséggént történő igénybevétele. Meglévő egyetemes szolgáltatási szerződés esetén az árszabások közötti váltás az egyetemes szolgáltatási szerződés módosítását jelenti, amely alkalmával a felek közbenső mérőállás alapján elszámolnak az addigi fogyasztással, amelyet a felhasználó a korábbi tartozásaival együtt köteles kiegyenlíteni. Hatályos szerződés esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fogyasztói közösség tekintetében a nyilatkozattétel benyújtásától alkalmazza a vonatkozó árszabást.

A 20 m³/h-nál kisebb névleges összteljesítményű fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező fogyasztói közösség köteles a közös mérőről ellátott helyiségek számában és a felhasználás céljában bekövetkezett változásról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t 15 napon belül értesíteni.

14.3.4.2. Árendeménnyezés szabályai (jogsabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóknak kibocsátott számlákban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az Árendeletben megállapított I. és II. árkategória szerinti díjszabásokat alkalmazza, továbbá az NKR-ben foglaltak alapján érvényesíti a felhasználók részére a nagycsaládos kedvezményt. [Árendelet 10. §]

A kedvezményes I. árkategória díjszabása a 20 m³/h alatti fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználók vételezési helye esetében alkalmazandó, ide nem értve a fogyasztói közösséget. Az I. árkategóriára jogosult felhasználók által az I. árkategória díjszabása szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség felhasználási helyenként és naptári évenként 41 040 MJ. [Árendelet 10. § (1), (3)] Ettől eltérően, nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultság megállapítása esetén az I. árkategória, lakossági felhasználókra (fogyasztók) érvényes díjszabása szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség három gyermekre tekintettel felhasználási helyenként és naptári évenként 61 560 MJ, valamint a negyedik gyermektől számítva gyermekenként további 10 250 MJ. [NKR 3. § (4)]

Mivel a fentiek szerinti, illetve az NKR-ben meghatározott kedvezményes mennyiség naptári évre vonatkozik, azonban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által alkalmazott elszámolási időszakok nem köthetők a naptári évhez, ezért a kedvezményt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az alábbiak szerint érvényesíti az elszámolásban. [Árendelet 10. § (4), 11. § (1), (2)]

- (A) Kedvezményes egységár alkalmazása abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés a teljes naptári évben hatályban van

Egyenletes részszámlázás esetén

- A részszámlákban az adott számlázási időszak napjainak figyelembevételével kerül kedvezményesen elszámolásra (a teljes naptári évre jogsabályban rögzített kedvezmény 1/365-öd, szökőévben 1-366-od része szorozva a részszámla számlázási időszaka napjainak számával).
- A tárgyévet követő első éves mérőleolvasás alapján kiállított elszámolószámla tartalmazza az előző naptári évre kiosztható kedvezményes mennyiség teljes körű elszámolását.

Hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén

- Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kedvezményt havonta, a részszámla számlázási időszakának mennyiségi elszámolásában fogyasztási jelleggörbe alapján időarányosan érvényesíti.
- A tárgyévet követő első éves mérőleolvasás alapján kiállított elszámolószámla tartalmazza az előző naptári évre kiosztható kedvezményes mennyiség teljes körű elszámolását.

Mérőállás diktálás esetén

- Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kedvezményt két diktált mérőállás közötti időszak mennyiségi elszámolásában fogyasztási jelleggörbe alapján időarányosan érvényesíti.

A mérőállás közlés alapján kiállított számlában, beleértve a naptári év utolsó napját magában foglaló számlát is, az elszámolt időszakra vonatkozó I. sávbeli hőmennyiség meghatározása után az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megvizsgálja, mekkora MJ hőmennyiséget adott meg I. sávban az aktuális és az adott naptári évre vonatkozóan kiállított számláiban, majd összeveti ezt a hőmennyiséget az utolsó elszámolt időszak végéig maximálisan kiosztható hőmennyiséggel.

Mérőállás közlés hiányában vagy határnapon túli mérőállás közlés esetében kibocsátott részszámlákban a kedvezményes mennyiség meghatározása ugyanezzel a módszerrel történik.

- Az előző naptári évre kiosztható kedvezményes mennyiség teljes körű elszámolására a tárgyévet követő első mérőállás alapú (felhasználó által közölt vagy a földgázelosztó által leolvasott) számlában kerül sor.

- (B) Kedvezményes egységár alkalmazása abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés nincs a teljes naptári évben hatályban

Új szerződés kötése (fogyasztó-változás, kereskedőváltás, új felhasználási hely bekapcsolása)

Az (A) pontban leírtaktól eltérően a maximálisan elszámolható kedvezményes mennyiség meghatározása a fogyasztási jelleggörbe alapján időarányosan (az ellátás kezdetének figyelembe vételével) történik.

Szerződés megszüntetése (fogyasztó-változás, szolgáltató-váltás, felhasználási hely megszüntetése)

Az (A) pontban leírtaktól eltérően a maximálisan elszámolható kedvezményes mennyiség meghatározása a fogyasztási jelleggörbe alapján időarányosan (az ellátás végének figyelembe vételével) történik.

14.3.4.3. Tájékoztatás árváltozásról

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendeletben közzétett, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árakat és alkalmazásuk szabályait legkésőbb az árak kihirdetését követő 3 munkanapon belül honlapján közzéteszi, valamint az ügyfélszolgálati irodákban nyilvánosságra hozza. A közzététel tartalmazza a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is. (A szerződés felmondásának szabályozását a 20.1.1. pont („Szerződés felmondása a felhasználó részéről”) tartalmazza.) [Get. 107/A. § (2)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat egyértelműen, személyre szólóan, írásban külön is tájékoztatja. A tájékoztatás kiterjed a felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére is. [Get. 107/A. § (3)]

14.3.5. Elszámolás hibás vagy nem hiteles mérés esetén

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó földgáz fogyasztásának elszámolásához a mérésügyi jogszabályok szerinti minőségi és mennyiségi adatokat a területileg illetékes földgázelosztó biztosítja. [Get. 99. § (1)]

Ha a felhasználónál felszerelt fogyasztásmérő berendezés a fogyasztást nem vagy hibásan méri, vagy a fogyasztásmérő berendezés hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak. [FESZ 12.1.] Ha a felhasználó a fogyasztásmérő berendezés hibáját észleli, köteles azt a területileg illetékes földgázelosztónak haladéktalanul bejelenteni. [FESZ 11.2.]

A hibás vagy lejárt hitelesítésű mérővel történt gázvételezés esetén az elfogyasztott mennyiséget és a számlázandó időszakot a területileg illetékes földgázelosztó határozza meg a FESZ 12. pontjában és az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően, majd adatközlése alapján azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a hibás vagy nem hiteles mérés időszakában hatályos árakkal kiszámolja, és a számlát tájékoztató levél kíséretében a felhasználónak megküldi.

14.4. Számlázási módok

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számla felhasználó (fizető) részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodik, hogy a számla kiegyenlítésére a kézhezvételtől számított legalább 8 nap rendelkezésre álljon. [ESZSZ 6.11.]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes földgáz- és villamosenergia-szolgáltatási jogviszony alapján kiállított számlákat és az azokhoz tartozó számlabefizetési megbízásokat (fehér csekkeket) jogosult a lakossági fogyasztónak (fizetőnek) egy küldeményben megküldeni.

14.4.1. Egyenletes részszámlázás (statisztikai elemzéssel (becsléssel) meghatározott fogyasztás egyenletes megosztása alapján)

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – a felhasználó eltérő kérése hiányában – 20 m³/h alatti névleges összteljesítményű fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználási hely esetén az elfogyasztott gázmennyiség ellenértékének elszámolása során ún. egyenletes részszámlázásos módszert alkalmaz.

Egyenletes részszámlázásos módszer esetén a lezárt fogyasztási időszakra vonatkozó elszámolószámla a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja által leolvasott vagy becsült mérőállás alapján kerül kibocsátásra, míg a két leolvasás között, azaz elszámolási időszakon belül rendszeres időközönként (havonta vagy negyedévente) azonos gázmennyiség alapján részszámla készül. A részszámla mennyisége az előző elszámolási időszak fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbével korrigált tény fogyasztása alapján kerül meghatározásra az alábbiak szerint.

Egyenletes részszámlázás esetén a 14.4.2. pontban („Hőmérsékletfüggő részszámlázás (statistikai elemzéssel (becsléssel) meghatározott fogyasztásnak a felhasználás jellege szerinti megosztása alapján)”) részletezett prognosztizált időszaki gázfelhasználást el kell osztani az éves leolvasástól a következő tervezett leolvasásig tartó időszak (továbbiakban: prognosztizált időszak) napjainak számával és a hányadost harminccal megszorozni.

$$x_r = \frac{x_b}{s_b} * s_{pr} * \frac{30}{n_{pr}}, \text{ ahol}$$

x_r = számlázási időszakra kalkulált részmennyiség

x_b = bázisidőszaki gázfogyasztás

s_b = bázisidőszak fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege

s_{pr} = prognosztizált időszak fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege

n_{pr} = prognosztizált időszak napjainak száma.

A felhasználó egyenletes részszámlázás esetén jogosult az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére az aktuális mérőállást megadni, ez esetben az elszámolási időszak fogyasztása a diktálás napjára a megadott mérőállás szerint az elszámolószámlában megosztásra kerül, amely nem jelenti a számlázási mód, így a részszámla mennyiség változását.

Egy hónapnál hosszabb elszámolási időszak esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámla kibocsátására jogosult. [ESZSZ 6.6.]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részszámlán elszámolt mennyiségre egyenletes részszámlázásos rendszerben számlázott felhasználóknak az előző időszak fogyasztása alapján, új felhasználó esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján tesz javaslatot, ha a felhasználó a szerződéskötés során nem adja meg az éves várható fogyasztását.

Ha a megállapított vagy a megajánlott éves várható földgázfogyasztás mennyisége nem éri el a 240 m³-t, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. háromhavonta bocsát ki részszámlát, amelyben a három hónapra eső földgáz mennyiséget és alapdíjat számlázza.

Ha a felhasználási hely használaton kívül van, és a felhasználó kéri, vagy az éves leolvasás alapján elszámolandó fogyasztás mennyisége nulla, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a részszámlázást felfüggeszteni, amely eredményeképpen számla kibocsátására elszámolási időszakonként egyszer, a földgázelosztói leolvasást követően kerül sor. Az elszámolószámlában az éves alapdíj és az elszámolási időszakban mért fogyasztás kerül elszámolásra. Ha a mérőleolvasás alkalmával a földgázelosztó a felhasználási helyen fogyasztást állapít meg, vagy a felhasználó a felhasználási hely ismételt használatba vételét bejelenti, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználási helyet egyenletes részszámlázás szerinti éves részszámlázásra állíthatja, és a részszámlák kiállítására annak figyelembe vételével kerül sor, hogy az éves várható fogyasztás az évi 240 m³-t eléri (havonta) vagy sem (háromhavonta). A felhasználási hely ismételt használatba vételét (újbolli gázfogyasztást) a felhasználó köteles haladéktalanul bejelenteni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek.

A felhasználó – a felek eltérő megállapodásának hiányában – egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal módosíthatja a részszámlamennyiséget. [Árrendelet 12. § (1)] A részszámlamennyiség módosítására indokolt esetben van lehetőség. Ha a felhasználó a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló mennyiség módosítását kéri, azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a következő kiadásra kerülő számlában veszi figyelembe. Módosítás esetén legkorábban a módosítást követő harmadik hónaptól az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a területileg illetékes földgázelosztótól a fogyasztásmérő berendezés rendkívüli leolvasását igényelni. Ha a rendkívüli leolvasás eredményeként megállapítható, hogy a felhasználó által módosított éves várható fogyasztási mennyiség legalább 20 százalékkal alacsonyabb a rendkívüli leolvasás adatai alapján várható éves fogyasztásnál, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendkívüli leolvasás időpontját követő első számla kiállításától kezdődően a mennyiséget a rendkívüli leolvasás adatainak megfelelően módosíthatja. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ebben az esetben jogosult a rendkívüli leolvasás költségeit a felhasználónak kiszámlázni, amelyet a felhasználó köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek megfizetni. [Árrendelet 12. § (1)]

A fogyasztásmérő berendezés éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámolószámlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. [ESZSZ 6.7.] Az elszámolószámlából levonásra kerül az elszámolási időszakban kiállított részszámlák forint összege.

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 14.2. pontban („Mérés, leolvasás”) előírtak szerint második alkalommal sem tudja elvégezni, és az ismételt leolvasásra vonatkozó időpont-egyeztetés eredménytelen, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó köteles becsléssel megállapítani, és a becsléssel megállapított mérőállást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. [Vhr. 115/B. § (1), (3)] Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra termikus fogyasztás alkalmazásával osztja fel, és a becslés alapján kiállított elszámolószámlát szükség szerint korrigálja, illetve a részszámla értéket szükség szerint módosítja. [Vhr. 115/B. § (4)]

Ha a felhasználó az elszámolószámlát vagy a részszámlát az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakoriságnak megfelelően nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó számára az ismételt kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második alkalommal ingyenesen, ezt követően külön díj ellenében küldi meg. Az elszámolószámla, részszámla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót a számla ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó az éves elszámolási időszakon belül négy alkalommal kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását. A módosítás iránti kérelmek között legalább 30 napnak el kell telnie, továbbá az éves leolvasást megelőző 30 napban módosítás nem kezdeményezhető. E bekezdésben foglaltaktól eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

14.4.2. Hőmérsékletfüggő részszámlázás (statisztikai elemzéssel (becsléssel) meghatározott fogyasztásnak a felhasználás jellege szerinti megosztása alapján)

A felhasználó 20 m³/h névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező felhasználási hely esetén kérhet hőmérsékletfüggő fogyasztás alapján történő számlázást.

Hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén a lezárt fogyasztási időszakokra vonatkozó elszámolószámla a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja által leolvasott vagy becsült mérőállás alapján kerül kibocsátásra, míg a két leolvasás között, azaz elszámolási időszakon belül – a 14.5.3. pont szerinti („Részszámlázás a számlázási összeg összevonásával (kis értékű számlázás)”) esetet kivéve – rendszeres időközönként (havonta) a felhasználói profil figyelembevételével kalkulált földgázmennyiség alapján részszámla készül.

A részszámla mennyisége az előző elszámolási időszak fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbével korrigált tény fogyasztása, illetve a fogyasztás jellege (vegyes, fűtési, lineáris) alapján kerül meghatározásra az alábbiak szerint.

Hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén az aktuális leolvasástól a következő tervezett leolvasási dátumig prognosztizált fogyasztás, illetve annak számlázási időszakonkénti megosztásának meghatározása a következők szerint történik. A bázisidőszaki (döntően előző éves) fogyasztást el kell osztani a vonatkozó időszak fűtési hőmérsékleti tényezőinek összegével, majd az így kapott egységnyi fűtési hőmérsékleti tényezőre vetített gázfelhasználást meg kell szorozni az egyes számlázási időszakokra prognosztizált fűtési hőmérsékleti tényezők összegével. Ennek eredményeként kapjuk az egyes számlázási időszakokra kalkulált gázfelhasználási értékeket, azaz a havi hőmérsékletfüggő részszámla mennyiségeket.

$$x_r = x_b * \frac{s_r}{s_b}, \text{ ahol}$$

x_r = számlázási időszakra kalkulált részmennyiség

x_b = bázisidőszaki gázfogyasztás

s_r = számlázási időszak fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege

s_b = bázisidőszak fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege.

A felhasználó hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén jogosult az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére az aktuális mérőállást megadni, ez esetben az elszámolási időszak fogyasztása a diktálás napjára a megadott mérőállás szerint az elszámolószámlában megosztásra kerül, amely nem jelenti a számlázási mód, így a részszámla mennyiség változását.

Egy hónapnál hosszabb elszámolási időszak esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámla kibocsátására jogosult. [ESZSZ 6.6.]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részszámlán elszámolt mennyiségre hőmérsékletfüggő részszámlázásos rendszerben számlázott felhasználóknak az előző időszak fogyasztása alapján, új felhasználó esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján tesz javaslatot, ha a felhasználó a szerződéskötés során nem adja meg az éves várható fogyasztását.

A felhasználó egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal módosíthatja az éves leolvasásig hátralevő időszak havi részszámlamennyiségeinek alapjául szolgáló, várható fogyasztásmennyiséget. [Árrendelet 12. § (1)] A részszámlamennyiség módosítására indokolt esetben van lehetőség. Ha a felhasználó a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló mennyiség módosítását kéri, azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a következő kiadásra kerülő számlában veszi figyelembe. Ha a rendkívüli leolvasás eredményeként megállapítható, hogy a felhasználó által módosított éves várható fogyasztási mennyiség legalább 20 százalékkal alacsonyabb a rendkívüli leolvasás adatai alapján várható éves fogyasztásnál, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendkívüli leolvasás időpontját követő első számla kiállításától kezdődően a mennyiséget a rendkívüli leolvasás adatainak megfelelően módosíthatja. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ebben az esetben jogosult a rendkívüli leolvasás költségeit a felhasználónak kiszámlázni, amelyet a felhasználó köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek megfizetni. [Árrendelet 12. § (1)]

A fogyasztásmérő berendezés éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámolószámlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. [ESZSZ 6.7.] Az elszámolószámlából levonásra kerül az elszámolási időszakban kiállított részszámlák forint összege.

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 14.2. pontban („Mérés, leolvasás”) előírtak szerint második alkalommal sem tudja elvégezni, és az ismételt leolvasásra vonatkozó időpont-egyeztetés eredménytelen, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó köteles becsléssel megállapítani, és a becsléssel megállapított mérőállást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. [Vhr. 115/B. § (1), (3)] Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra termikus fogyasztás alkalmazásával osztja fel, és a becslés alapján kiállított elszámolószámlát szükség szerint korrigálja, illetve a számla értéket szükség szerint módosítja. [Vhr. 115/B. § (4)]

Ha a felhasználó az elszámolószámlát vagy a részszámlát az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakoriságnak megfelelően nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó számára az ismételt kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második alkalommal ingyenesen, ezt követően külön díj ellenében küldi meg. Az elszámolószámla, részszámla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót a számla ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó az éves elszámolási időszakon belül négy alkalommal kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását. A módosítás iránti kérelmek között legalább 30 napnak el kell telnie, továbbá az éves leolvasást megelőző 30 napban módosítás nem kezdeményezhető. E bekezdésben foglaltaktól eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

14.4.3. Számlázás a felhasználó által közölt havi fogyasztás alapján (mérőállás havi közlése (diktálás))

A felhasználó 20 m³/h névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező felhasználási hely esetében kérhet havi fogyasztás alapján történő számlázást, ha vállalja a mérőállásnak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kifejezetten e célra biztosított csatornákon történő havi közlését (diktálását). Mérőállás közlése a számlán tájékoztató adatként feltüntetett leolvasási ciklussal összhangban, a számlán megjelenített időintervallumban történhet.

Ha a felhasználó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy azt hatánapon túl teljesíti, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az adott számlázási időszakra vonatkozóan jogosult a korábbi, ún. bázis időszak átlagos fogyasztási adatai alapján részszámlát kibocsátani. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részszámla összegét a következő mérőállás (leolvasás, diktálás, földgázelosztói becslés) alapján készült számlában számolja el.

Ha a felhasználó havi mérőállás közlése (diktálási) kötelezettségének az éves leolvasási időszakon belül két egymást követő hónapban vagy az éves leolvasási időszakban legalább háromszor nem tesz eleget, akkor a felhasználó által közölt havi fogyasztás alapján történő elszámolás az éves leolvasási

eredmény elszámolását, számlázását követően automatikusan részszámlázásra módosul. Ebben az esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az adott felhasználási helyet a 14.4.2. pont szerinti hőmérsékletfüggő részszámlázásra állítja át. A felhasználó által közölt havi tényfogyasztás alapján történő számlázásra a felhasználó erre vonatkozó kérése alapján, a feltételek fennállása esetén van mód.

A fogyasztásmérő berendezés éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámolószámlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. [ESZSZ 6.7.]

Diktálás esetén a felhasználó által közölt fogyasztási adat alapján minden diktálást követően – 14.5.3. pontban („Részszámlázás a számlázási összeg összevonásával (kis értékű számlázás)”) foglalt esetet kivéve – a számlában megtörténik a havi felhasználás elszámolása, ezért teljes éves időszakot magában foglaló elszámolószámla kibocsátására a felhasználó havi adatközlése alapján történő számlázás esetén nem kerül sor.

Ha a területileg illetékes földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 14.2. pontban („Mérés, leolvasás”) előírtak szerint második alkalommal sem tudja elvégezni, és az ismételt leolvasásra vonatkozó időpont-egyeztetés eredménytelen, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó köteles becsléssel megállapítani, és a becsléssel megállapított mérőállást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. [Vhr. 115/B. § (1), (3)] Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra termikus fogyasztás alkalmazásával osztja fel, és a következő számlában számolja el. [Vhr. 115/B. § (4)]

Ha a felhasználó a számlát vagy az elszámolószámlát az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakoriságnak megfelelően nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó számára az ismételt kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második alkalommal ingyenesen, ezt követően külön díj ellenében küldi meg. Az elszámolószámla, részszámla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót a számla ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó az éves elszámolási időszakon belül négy alkalommal kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását. A módosítás iránti kérelmek között legalább 30 napnak el kell telnie, továbbá az éves leolvasást megelőző 30 napban módosítás nem kezdeményezhető. E bekezdésben foglaltaktól eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

14.4.4. Számlázás havi mérőleolvasás alapján

20 m³/h vagy a feletti névleges összteljesítményű fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználási hely esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a havi földgázelosztói mérőleolvasás alapján bocsát ki elszámolószámlát a havi elszámolási időszak utolsó napjára. [Vhr. 115/F. §] Sikertelen havi leolvasás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolószámlát jogosult becslés alapján kibocsátani.

Ha a területileg illetékes földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 14.2. pontban („Mérés, leolvasás”) előírtak szerint második alkalommal sem tudja elvégezni, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó köteles becsléssel megállapítani, és a becsléssel megállapított mérőállást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. [Vhr. 115/B. § (1), (3)] Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra termikus fogyasztás alkalmazásával osztja fel, és a következő elszámolószámlában számolja el. [Vhr. 115/B. § (4)]

Ha a felhasználó az elszámolószámlát az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakoriságnak megfelelően nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó számára az ismételt kiállított elszámolószámlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második alkalommal ingyenesen, ezt követően külön díj ellenében küldi meg. Az elszámolószámla, részszámla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót a számla ellenértékének megfizetése alól.

14.4.5. Számlázás mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében

Mérő nélküli felhasználási helyek vonatkozásában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. átalánydíjas számlát bocsát ki. Az átalánydíj számlázása háromhavonta történik, a számlázási időszakot a számla tartalmazza.

Az átalánydíj számlázásának alapját az Árrendelet szabályozza. A kiszámlázandó hőmennyiségek tekintetében az Árrendelet alapján a lakás szobaszáma és a tűzhely típusa a meghatározó, függetlenül a lakásban élők számától, főzési szokásaiktól. [Árrendelet 9. §]

Átalánydíjas felhasználó esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az árváltozás hatálybelépését követő első teljes hónaptól érvényesíti az új árakat (havi átalánydíj).

A tárgyóra eső átalánydíjat hőközi felhasználóváltás esetén a régi (kiköltöző) felhasználó, hó elsejével történő felhasználóváltás esetén az új (beköltöző) felhasználó köteles megfizetni. [Árrendelet 6. § (3)]

Az átalánydíj számlázását az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálya alatt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag a földgázvételezés lehetőségét megszüntető plomba földgázelosztó általi felhelyezését, vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését követő hónaptól szünetelteti vagy szünteti meg.

14.4.6. Számlázási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége

A számlázási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatán kérhető, továbbá a honlapon érhető el.

14.5. Számlázás rendje

14.5.1. Alapdíj

Az Árrendelet értelmében a fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználók a gázdíjon felül – felhasználási helyenként – alapdíjat kötelesek fizetni a jogszabályban előírt ellátási kötelezettségen alapuló szolgáltatás rendelkezésre állásáért. Ennek értelmében a felhasználónak az alapdíjat akkor is meg kell fizetnie, ha a vételezést a fogyasztásmérő berendezés leszereltetése nélkül szünetelteti, vagy a szolgáltatásból díjhátralék miatt kizárásra került. [Árrendelet 2. § (1) a), 6. §]

Az alapdíj – az Árrendelet előírásainak megfelelően – naptári évre vonatkozóan kerül meghatározásra, havi részletezésben. Ha a fogyasztás mértéke vagy a felhasználóval történt megállapodás miatt részszámla nem minden hónapban készül, több havi alapdíj szerepelhet egy részszámlán azzal, hogy legkésőbb az elszámolószámlán kiszámlázásra kerül minden, elszámolási időszakon belül esedékes alapdíj. [Árrendelet 6. § (1)]

Az Árrendelet előírásai alapján az alapdíj havi összege minden hónap első napján, vagy az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti hányada legkorábban a szerződésben rögzített megfelelő időszak első napján esedékes. [Árrendelet 6. § (1)] A felhasználó az alapdíjat havi vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített, egy hónapnál rövidebb időszaki ütemezés szerint, egybefüggő telephelyenként köteles megfizetni. [Árrendelet 5. § (1)] Ha a felhasználó egybefüggő telephelyén több fogyasztásmérő berendezés található, az adott árszabás szerinti szabályokat – figyelemmel a FESZ 11.11. pontjában foglaltakra – a fogyasztásmérő berendezések gáztechnikai normálállapotú névleges teljesítményének összege alapján kell alkalmazni. [Árrendelet 5. § (2)]

Az Árrendelet előírásai alapján a földgázellátásba gázév közben bekapcsolt új felhasználó – a lakossági fogyasztók és az átalánydíjat fizető felhasználók kivételével – a gázév hátralévő időszaka alatt a teljes éves alapdíjat köteles megfizetni. A lakossági fogyasztónak az alapdíj időarányos részét kell megfizetnie a gázévből hátralévő időszakban havonta vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített időszakonként. A megkezdett hónap vagy időszak egész hónapnak vagy időszaknak számít. Ez a rendelkezés vonatkozik az egyetemes szolgáltatói körbe visszatérő felhasználóra is. [Árrendelet 6. § (2)]

Az Árrendelet rendelkezésére figyelemmel a tárgyóra eső alapdíjat felhasználóváltás esetén a korábbi felhasználó, hó elsejével történő felhasználóváltás esetén az új felhasználó köteles megfizetni. [Árrendelet 6. § (3)]

A földgázellátás igénybevételéről gázév közben véglegesen lemondó felhasználó – kivéve a lakossági fogyasztókat – az alapdíjat a gázév végéig köteles megfizetni. [Árrendelet 6. § (4)] A lakossági fogyasztó az alapdíj havi összegét utoljára a szerződés megszűnésének hónapjára vonatkozóan köteles megfizetni. [Árrendelet 6. § (5)]

Ha a szolgáltatás a felhasználó kérésére szünetel időlegesen, a szüneteltetés idejére alapdíjat nem kell fizetni. Ez a rendelkezés kizárólag akkor alkalmazható, ha a fogyasztásmérő berendezés leszerelése a felhasználó költségén megtörtént. (A fogyasztásmérő berendezés felszerelésének díja is a felhasználót terheli). A fogyasztásmérő berendezés leszerelésének részletszabályait az érintett földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Az átalánydíjas szerződéssel rendelkező ügyfelek külön alapdíjat nem fizetnek. [Árrendelet 8. § (2)]

Az alapdíj fizetésére vonatkozó további szabályokat az Árrendelet tartalmazza.

14.5.2. Elektronikus számlakibocsátás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

- a) elektronikus adatcsererendszerben elektronikus adatként létrehozott és továbbított elektronikus számlát akkor jogosult alkalmazni, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó az elektronikus adatcsererendszer alkalmazásáról és használatáról előzetesen és írásban megállapodnak, [2007. évi CXXVII. törvény 175. § (3) bek. a)]
- b) az a) ponttól eltérő esetben elektronikus számlát a felhasználó beleegyezése esetén jogosult alkalmazni azzal, hogy a felhasználó kérése esetén az elektronikus számlakibocsátás nem tagadható meg. [2007. évi CXXVII. törvény 175. § (3) bek. b), Vhr. 115/E. § (1)]

Az elektronikus számla kibocsátására havonta kerül sor, kivéve, ha a kalkulált éves fogyasztás nem éri el az évi 240 m³-t.

Elektronikus számla esetén a felhasználó – a számlakibocsátás jellegéből adódóan – kizárólag pénzügyi intézeti számlák közötti fizetési módot (átutalás, bankkártyás fizetés vagy csoportos beszedési megbízás) választhat. Ha a felhasználó az elektronikus számla kérésekor nem ad meg fizetési módot, akkor a szerződéses folyószámlájára átutalás fizetési mód kerül beállításra.

Ha a felhasználó elektronikus számlát igényelt, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számla kiállítását követő napon a felhasználó által megadott e-mail-címre értesítést küld a számla elkészültéről, mely alapján a felhasználó az eredeti elektronikus számlát megtekintheti/letöltheti. Elektronikus számla esetén a számla kézhezvételének időpontja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által küldött értesítő e-mail kiküldési időpontja. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó által megadott e-mail-cím helyességéért, a felhasználó által megadott e-mail-címet kezelő rendszer hibája miatt meg nem kapott e-mailért, továbbá az e-mail elolvasásának elmaradásából eredő következményekért nem felel.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elektronikus számlázás lehetőségét térítésmentesen biztosítja. [Vhr. 115/E. § (1)]

Elektronikus számlázás esetén a számla kinyomtatott formában nem kerül kibocsátásra, a számla tartalma és fogyasztási adatokról való tájékoztatási kötelezettség – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – megegyezik a nyomtatott számla tartalmával és a nyomtatott számla esetében előírt tájékoztatási kötelezettséggel. [Vhr. 115/E. § (2)]

Ha jogszabály előírása alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem lakossági felhasználó részére kizárólag elektronikus számlát bocsát ki, és az elektronikus számlázáshoz szükséges adatokat a nem lakossági felhasználó nem bocsátja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést a szabályozás hatálybalépését megelőző napra felmondja.

14.5.3. Részszámlázás a számlázási összeg összevonásával (kis értékű számlázás)

Ha az éves várható fogyasztás és annak megoszlása alapján, vagy a felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően kiállított havi részszámla összege nem éri el az 5000 forintot, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részszámlát – elektronikus számlakibocsátás esetét kivéve – összevontan bocsátja ki oly módon, hogy az összevont részszámlák összege elérje az 5000 forintot. [ESZSZ 6.6.] Számla e bekezdés szerinti összevont kibocsátására kizárólag hőmérsékletfüggő részszámlázás, illetve elmaradt vagy határnapon túl teljesített diktálás miatti részszámla-kibocsátás lehetősége esetén kerül sor.

Ha a felhasználói mérőállás közlés (diktálás) alapján kibocsátott számla összege nem éri el az 5000 forintot, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a számlát összevontan kibocsátani oly módon, hogy az összevont számlák összege az 5000 forintot elérje.

Az összevont számla kiállításától az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó kérése esetén eltérhet.

14.5.4. Kis értékű hátralék kezelése

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

14.5.5. Részszámlák összevont megküldése

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult azonos elszámolási időszakra vonatkozóan – kivéve, ha a kalkulált éves fogyasztás nem éri el az évi 240 m³-t, amikor is három havi időszak egyszerre, egy számlában kerül kiterhelésre – legfeljebb három, egymást követő időszakra vonatkozó részszámlát és az azokhoz tartozó számlabefizetési megbízásokat (fehér csekkeket) egy küldeményben megküldeni a felhasználónak (fizetőnek) azzal, hogy legalább 30 napot biztosít az egyszerre megküldött részszámlák fizetési határideje között. [ESZSZ 6.13., 6.1.4.] Az egy küldeményben megküldött részszámlák fizetési határideje az egyes részszámlákon kerül feltüntetésre.

A felhasználó (fizető) az egyes részszámlák megfizetésére minden esetben az adott részszámlában feltüntetett fizetési határidőig köteles. [ESZSZ 6.9.]

Ha a felhasználó (fizető) a részszámlák megfizetése során összetéveszti/felcseréli a számlázási időszakokat, az aktuálisan befizetendő részszámlákat, arra a számlázási időszakra vonatkozóan, amely helyett egy későbbi időszakra vonatkozóan tett eleget a fizetési kötelezettségének – de a befizetett összeg alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben tényleges lejárt tartozása nem áll fenn, ide nem értve az összetévesztés/felcserélés miatti tartozást – a felhasználóval szemben a fizetési késedelem, illetve a nemfizetés jogkövetkezményei nem kerülnek alkalmazásra.

Ha a befizetés nem azonosítható be egyértelműen, a tartozás kiegyenlítése a 14.6.3. pontban („Befizetések elszámolása”) meghatározottak szerint történik.

14.5.6. Elmaradt elszámolás, túlfizetés

Ha elmaradt elszámolás miatt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult megfizetni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén a kikapcsolás során nem lakossági fogyasztó esetében a Get. 28/A. § (3) bekezdése, míg lakossági fogyasztó esetében a Get. 29. § (3) bekezdése szerint kell eljárni. [ESZSZ 7.4.]

Elszámolószámra kibocsátáskor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. [ESZSZ 6.7.] Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó szerződéses folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor az összeget az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani, illetve – a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználó következő számláiban elszámolni. [Vhr. 115/A. § (6)] A kifizetési igénylés lehetőségéről és módjáról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a honlapján és személyes ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

Ha a felhasználó a visszafizetésről rendelkezett, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a visszafizetendő összeget a kérelemről/elszámolástól számított 15 napon belül visszafizeti. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – a felhasználó vagy fizető eltérő kérése hiányában – a visszafizetést átutalással vagy hitelkártya számla javára történő befizetéssel teljesíti, ha az ahhoz szükséges adatok az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján, ennek hiányában a felhasználó vagy fizető fizetési módja alapján vagy más módon a rendelkezésére állnak. [ESZSZ 6.12.] Egyéb esetben a visszafizetésre postai úton kerül sor. Túlfizetés esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a visszafizetést a felhasználó részére, ha a felhasználó helyett a fizető teljesít, a fizető részére teljesíti. Ettől a felhasználó és a fizető együttes, külön kérésére el lehet térni. Visszafizetés tekintetében a felhasználó és a fizető jogosultsága egyetemleges. Ha a visszafizetés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek fel nem róható okból sikertelen (pl. az összeg nem volt kifizethető a megadott címre vagy bankszámlára, az ügyfél az összeget nem kereste), akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót megillető összeget a következő időszak(ok) számláiban számolja el.

14.5.7. Számlamegosztás árváltozás esetén

Az egyetemes szolgáltatás árának mint hatósági árának a változása esetén a felhasználó jogosult az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását az árváltozás hatályba lépését követő 5 napon belül közölni. [ESZSZ 6.4.]

Részszámlázás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közölt mérőállást az árváltozás hatályba lépését megelőző napra rögzíti, és az árváltozás időpontját magában foglaló éves elszámolásban figyelembe veszi. Egyéb esetben (pl. havi díktálás) és részszámlázás esetén a megadott időtartamon kívüli időpontban érkező mérőállást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közlés napjával tárolja, és az elszámoláshoz számolva figyelembe veszi. [ESZSZ 6.4.]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult ellenőrző mérőleolvasást végeztetni. Ha a leolvasott mérőállás alapján becsült mérőállás a közölt mérőállástól eltér, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a földgázelosztó által megadott mérőállás figyelembevételével elszámolni.

Ha a felhasználó mérőállást az 5 napos határidőn belül nem közöl, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználást termikus fogyasztás alkalmazásával osztja meg, és a felhasználóval e megosztás szerint számol el. [ESZSZ 6.4.]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fentiek szerint meghatározott mérőállástól alkalmazza az új árat. Az elszámolási időszak végén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a két mérőleolvasás közötti teljes időszakot számolja el a rendelkezésre álló közbenső mérőállás és az alkalmazandó ár figyelembevételével. [ESZSZ 6.4.]

14.5.8. Végszámla kibocsátása

A végszámla kibocsátására vonatkozó szabályokat a 20.4. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

14.6. A választható fizetési módok és határidők, fizetési kedvezmények

14.6.1. Fizetési módok

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a számla kiegyenlítése során biztosított fizetési módok:

- 1) Lakossági fogyasztók részére:
 - a) postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk),
 - b) csoportos beszedési megbízás (CSOB),
 - c) pénzügyintézeteken keresztül egyedi átutalás (átutalás),
 - d) bankkártyás fizetés (pl. ügyfélszolgálati irodában, weben).
- 2) Nem lakossági fogyasztók részére:
 - a) csoportos beszedési megbízás (CSOB),
 - b) pénzügyintézeteken keresztül egyedi átutalás (átutalás),
 - c) bankkártyás fizetés (pl. ügyfélszolgálati irodában, weben).

Ha a felhasználó (fizető) a csoportos beszedés fizetési módját (CSOB) választja, köteles számlavezető pénzügyintézete felé bejelenteni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek a beszedési megbízás benyújtására vonatkozó jogát.

Ha a csoportos beszedéssel teljesítő felhasználó (fizető) bankszámlájának terhelése egymást követő három alkalommal sikertelen, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult – a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett – a fizetési módját átállítani elektronikus számlakiállítás esetén átutalásra, egyéb esetben nem lakossági fogyasztó esetén átutalásra, lakossági fogyasztó esetén postai számlabefizetési megbízásra.

Csoportos beszedési megbízás visszavonása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fizetési módját elektronikus számlakiállítás esetén átutalásra, egyéb esetben nem lakossági fogyasztó esetén átutalásra, lakossági fogyasztó esetén postai számlabefizetési megbízásra állítja át.

Átutalás esetén a felhasználó (fizető) az esedékes díjat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azon bankszámlaszámára köteles utalni, amely az esedékes díjat tartalmazó számlán feltüntetésre került. Ha a felhasználó (fizető) nem a számlán feltüntetett bankszámlaszámra utal, a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség a nem szerződés szerinti teljesítésből adódó jogkövetkezményekért.

Ha a fizetési mód postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 499 forint összegig a számla mellett a postai számlabefizetési megbízást jogosult érvénytelen jelzéssel ellátni, annak használatával nem kell befizetést teljesíteni. Az Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában az érvénytelen postai számlabefizetési megbízással kiállított számla összege, ha a befizetendő teljes összeg az 500 forintot eléri, fizetendő összeget növelő tételként

megjelenítésre kerül a számlán, valamint a postai számlafizetési megbízáson. A fenti szabályoktól eltérően végszámla esetén a postai számlabefizetési megbízás érvénytelenítésére nem kerül sor.

Ha postai számlabefizetési megbízásos (fehér csekkes) fizetési mód esetén a számla kiegyenlítése egy hathónapos időszakon belül legalább három alkalommal átutalással vagy bankkártyás fizetéssel történik, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – a felhasználó külön kérése nélkül – jogosult a fizetési módot a tényleges fizetési módra átállítani, a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett. Az átállítást követően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó (fizető) tekintetében az átutalás fizetési mód szabályait alkalmazza. Ha a felhasználó (fizető) ezzel nem ért egyet, a kifogás bejelentését követően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fizetési módot haladéktalanul visszaállítja.

A felhasználó a szerződés szerinti fizetési mód megváltoztatását bármely időpontban kezdeményezheti. Az új fizetési mód legkorábban a következő számlázási időszak kezdetétől léphet hatályba. A fizetési mód megváltoztatására vonatkozó további szabályokat a 11.2.2. pont („Szerződésmódosítás”) tartalmazza. Szerződés szerinti fizetési módtól eltérő fizetés nem minősül szerződésszegésnek, ha a 14.6.2. pontban előírtak („Fizetési határidők”) teljesülnek.

Nem lakossági fogyasztó esetében, amennyiben 2018. január 4-én a számlák kiegyenlítése – a választott fizetési mód alapján – postai számlabefizetési megbízással (fehér csekkel) történt, akkor a fizetési módot legutolsó alkalommal 2018. január 4-ét követő első éves leolvasás alapján kiállított elszámolószámla kiegyenlítésig köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. biztosítani. A postai számlabefizetési megbízással történő fizetési lehetőség megszűnéséről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett felhasználókat tájékoztatja.

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

14.6.2. Fizetési határidők

Eltérő megállapodás hiányában a felhasználó (fizető) köteles a számlában feltüntetett fizetendő összeget megfizetni

- a) postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), banki átutalás vagy bankkártyás fizetés esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
- b) csoportos beszédési megbízás (CSOB) esetén a számla összegének pénzügyi intézményhez történő benyújtásakor.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. csoportos beszédési megbízás (CSOB) esetén a pénzügyi intézménynél vezetett folyószámláról az esedékesség napján kezdeményezi első alkalommal az aktuális számla értékének leemelését.

A felhasználó (fizető) felelőssége, hogy a pénzügyi teljesítéshez szükséges időintervallumot a fizetés módjától függően figyelembe vegye, illetve átutalás esetén a beazonosításához szükséges adatokat megadja.

A fizető és a felhasználó – a felek megállapodásától függően – tartósan vagy időlegesen is eltérő lehet, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben felelősségük azonban egyetemleges. A fizetési megállapodásban vállalt kötelezettségek elmulasztása esetén a megállapodásban meghatározott felhasználási hely(ek)en a földgázellátás a Get. és a Vhr. előírásai szerint megszüntethető. [ESZSZ 6.10.]

Ha a szolgáltatást egy egyetemes szolgáltatási szerződés alapján többen veszik igénybe (több felhasználó van), az érintettek egyetemlegesen felelnek az egyetemes szolgáltatás árának megfizetéséért.

Ha jogszabály vagy a felek eltérően nem rendelkeznek, a fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor a pénzügyi összeg az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. bankszámláján jóváírásra kerül. [Ptk. 6:42. §] Ugyanakkor a befizetés adatairól az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

Nem tekinthető teljesítésnek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. bankszámlájára azonosíthatatlanul átutalt pénzügyi összeg. Az átutalást kezdeményező köteles kellő gondossággal eljárni, és a pénz rendeltetésének azonosításához szükséges információkat feltüntetni. Így különösen, ha a felhasználó átutaláskor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. pénzügyi számlaszámára teljesít befizetést, de az átutalás közleményében nem ad meg egyértelmű, hiánytalan számlasorszámot, vagy

az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendelkezésére álló adatok alapján a beazonosítást nem tudja elvégezni, az átutalás nem tekinthető teljesítettnek. A beazonosíthatatlan befizetést az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. visszautalja. Ez esetben a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség a nemfizetésből adódó jogkövetkezményekért. Ugyanezen szabályok vonatkoznak a belföldi posta utalványon (ún. rózsaszín csekken) és a postai számlabefizetési megbízáson beérkező befizetésekre is.

14.6.3. Befizetések elszámolása

Ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt – ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel – elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni. [Ptk. 6:46. §] Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eltérő rendelkezése hiányában a teljesítést

- a) a régebben lejárt,
- b) azonos lejárat esetén a felhasználóra terheesebb,
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások közül a kevésbé biztosított követelés fedezésére kell fordítani,
- d) egyenlő mértékben biztosított követeléseket a teljesítés arányosan csökkenti.

A számla késedelmes megfizetése esetén alkalmazható jogkövetkezményeket a 19.4. pont („Szerződésszegés a felhasználó részéről”) a) alpontja tartalmazza.

14.6.4. Fizetési kedvezmények

14.6.4.1. Önkormányzati támogatás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. önkormányzat által biztosított támogatás esetében az önkormányzati határozatban foglaltak szerint jár el, annak végrehajtása érdekében a felhasználó (fizető) köteles együttműködni.

A felhasználó a támogatás felhasználására akkor válik jogosulttá, ha a támogatás összege az önkormányzat átutalását követően a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vezetett szerződéses folyószámláján jóváírásra került. A befizetés adatairól az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

14.6.4.2. Fizetési kedvezmény

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

A részletfizetés és/vagy fizetési halasztás kezdeményezés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez történő benyújtásának a kikapcsolásra nincs halasztó hatálya.

A fizetési kedvezmény biztosítását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megtagadhatja, ha a felhasználó (fizető) részéről mulasztás történt a korrekt számlázás érdekében elvárható együttműködés során, illetve ha a felhasználó (fizető) magatartása egyébként nem felel meg a felek együttműködési kötelezettségének, vagy a jóhiszeműség és tisztesség polgári jogi alapelvének. Különösen ilyen magatartásnak minősül, ha a felhasználó (fizető) a tényleges fogyasztásnál alacsonyabb fogyasztást diktál be, illetve az éves mennyiséget nem a valós adatok alapján kéri beállítani. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek jogában áll továbbá éves elszámoláskor a felhasználó (fizető) éves mennyiség módosításából eredő elszámolószámla összegére vonatkozó részletfizetési, illetve fizetési halasztási kérelmet elutasítani.

Ha a felhasználó (fizető) a fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyben meghatározott feltétel(ek)e)t megszegi, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt visszavonni, amely esetben a részletfizetési kedvezménybe bevont számlák esedékessége ismét az eredeti fizetési határidő lesz. A teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) megfizetése az eredeti fizetési határidőre tekintettel azonnal és egy összegben esedékessé válik. Ez esetben az MVM

Next Energiakereskedelmi Zrt. – ha a kikapcsolás feltételei fennállnak – jogosult a felhasználót kikapcsolni, vagy előre fizetős mérő esetében a feltöltő kód kiadását a lejárt tartozás kiegyenlítéséig megtagadni.

Egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetén, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználónak (fizetőnek) egyetemes szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, az engedély automatikusan azonnal megszűnik, és az abban szereplő teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) a felek közötti egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozata másik fél általi kézhezvételének napján azonnal és egy összegben esedékessé válik.

14.6.4.3. Szociálisan rászoruló fogyasztókra vonatkozó fizetési kedvezmény

A szociálisan rászoruló fogyasztókra vonatkozó speciális fizetési kedvezményeket a 15.1.1. pont („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) tartalmazza.

14.6.4.4. Fizetési módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége

A fizetés módjára, az ezek közötti váltás módjára, feltételeire, az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételére vonatkozó részletes tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatán kérhető, továbbá a honlapon érhető el.

14.7. Számlakifogás

A felhasználó a számla ellen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél kifogást emelhet. [ESZSZ 7.1.]

A számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja, és az esetlegesen így keletkező fizetési késedelem után az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult. Ettől eltérően a kifogás bejelentésének a számla kifizetésére halasztó hatálya van, ha a számlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő. Ha az elszámolási időszak mértékében változás következik be, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az azonos időszakra vetített mennyiséget termikus fogyasztás alkalmazásával számítja ki. [ESZSZ 7.1.] A fentiekől eltérően a kifogás bejelentésének a részszámla kifizetésére nincs halasztó hatálya, ha a részszámlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át a felhasználó kérésére történt részszámlamennyiség módosítás miatt haladja meg.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kifogást megvizsgálja, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb az írásban benyújtott kifogás kézhezvételétől, illetve a szóban előadott kifogás jelzésétől számított 15 napon belül, írásban benyújtott kifogás esetében írásban értesíti, szóban előadott kifogás esetében – a Fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseivel összhangban – dokumentált módon tájékoztatja. [Vhr. 54. § (5)]

Ha a kifogás jogosnak bizonyult, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. haladéktalanul intézkedik a számla helyesbítéséről. A helyesbítő számla esedékességét a számla tartalmazza.

A felhasználót megillető visszatérítés kezelése a 14.5.6. pontban („Elmaradt elszámolás, túlfizetés”) foglaltaknak megfelelően történik. [Vhr. 115/A. § (6)]

Vég számla esetén a felhasználót megillető visszatérítés esetében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az alábbiak szerint, jár el

- a) ha a felhasználónak tartozása van, a számlakifogás során keletkezett túlfizetést a tartozás rendezésének kiegyenlítésére (beszámítás) használja fel [Vhr. 115/A. § (6)], ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- b) a vég számla kibocsátásától számított 8 napon belül azt a felhasználónak visszafizeti.

Ha téves vagy elmaradt elszámolás miatt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult megfizetni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t a szerződösszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén a kikapcsolás során nem lakossági fogyasztó esetében a Get. 28/A. § (3) bekezdése, míg lakossági fogyasztó esetében a Get. 29. § (3) bekezdése szerint kell eljárni. [ESZSZ 7.4.]

A felhasználót alaptalan számlakifogás esetén – a teljesítési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmikamat-, valamint behajtási költségátalány-fizetési kötelezettség terheli.

Ha a kifogás nem a számlán feltüntetett adatokra (például árszabás, egységár alkalmazása) vagy a számla kiszámítására vonatkozik, hanem a fogyasztásmérő berendezés leolvasására, annak működésére vagy a fogyasztott mennyiségre, akkor a fogyasztásmérő berendezéssel szembeni kifogást az illetékes földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint kell megtenni, és a kifogást a földgázelosztó válaszolja meg. Ha a földgázelosztó jelzi az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felé, hogy a fogyasztásmérő berendezéssel szemben a felhasználó halasztó hatályú kifogást jelentett be nála, vagy a felhasználó a kifogást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél mint megbízottnál jelenti be, akkor a kifogásolt számlára vonatkozóan a számla-kiegyenlítésre vonatkozó halasztást a földgázelosztói kivizsgálásig tartja fenn az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. Az illetékes földgázelosztó jelzése alapján a halasztás időtartama meghosszabbodhat.

14.8. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási tevékenység teljesítésébe harmadik személyt bevonni, így különösen rendszerüzemeltetőket, illetve a Hivatal által jóváhagyott, kiszervezett tevékenységek végzésével megbízott más személyeket (közreműködőket).

Az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződést köt a földgáz beszerzéséről, szállításáról, tárolásáról és az elosztás igénybevételéről az érintett engedélyesekkel. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. valamennyi földgázelosztó tekintetében rendelkezik az együttműködéshez szükséges megállapodásokkal, és velük a jogszabályok és az együttműködési megállapodások előírásai szerint együttműködik, honlapján tájékoztatást ad a földgázelosztók honlapjának elérhetőségéről, ahol többek között a földgázelosztó üzletszabályzata is megtalálható.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységét, ideértve a felhasználóval való kapcsolattartással, a számlakibocsátással és az ellenérték-beszedéssel kapcsolatos tevékenységeket, az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el a Hivatal 9136/2018. számú határozata alapján.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kiszervezés kapcsán figyelembe veszi a jogszabályi előírásokat, különös tekintettel a Get.-ben és a Vhr.-ben foglaltakat.

A felhasználót képviselheti az általa meghatalmazott személy, illetve törvényen alapuló képviselő alapján az ezt igazoló személy. A képviselői jogosultság szabályszerűségének biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

15. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések

A lakossági fogyasztók köréből a védendő fogyasztók – a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján – szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., illetve a földgázelosztó által nyújtott, Vhr.-ben részletesen meghatározott bánásmódokban és kedvezményekben. Amely felhasználó egyidejűleg szociálisan rászorulónak és fogyatékkal élőknek is minősül, mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybevételére jogosult.

A védendő fogyasztót megillető kedvezményeket igénybe venni kívánó felhasználó – a jogosultságot igazoló irat eredeti példánya bemutatásával – nyilvántartásba vételét a területileg illetékes földgázelosztónál kérheti. A nyilvántartásba vétellel kapcsolatos szabályokat a Get., a Vhr. és a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza. A felhasználó a nyilvántartásba vétellel válik jogosulttá a védendő fogyasztót megillető kedvezmények igénybe vételére azzal hogy szociálisan rászoruló fogyasztó esetében a földgázelosztó a nyilvántartásba történő felvételre vonatkozó kérelem benyújtásakor folyamatban levő kikapcsolási eljárást a kérelem elbírálásáig felfüggeszti.

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

Ha a védendő fogyasztó vagy a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a lakossági fogyasztó háztartásában élő személy másik felhasználási helyre költözik, a változást a fogyasztó személyében beállt változásra vonatkozó szabályok szerint (10. pont („Felhasználóváltás (átírás)”)) kell bejelenteni, és az új felhasználási helyen létrejött szerződés alapján, ha a védelemre való jogosultság továbbra is fennáll, és azt igénylik, új igénylést kell benyújtani.

Kereskedőváltás esetén a védelem fennállásáról és a védendő fogyasztók nyilvántartásában szereplő adatokról az új földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót a földgázelosztó tájékoztatja.

A védendő fogyasztókra vonatkozó rendelkezéseknek a földgázelosztó a jogszabályokban és az üzletszabályzatában foglaltak szerint tesz eleget.

15.1. Szociálisan rászoruló fogyasztók

A Get. és a Vhr. alkalmazásában szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek a háztartásában élő személy

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény szerinti
 - aa) időskorúak járadékában részesül,
 - ab) aktív korúak ellátására jogosult,
 - ac) lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
 - ad) ápolási díjban részesül, vagy
 - ae) gyermekek otthongondozási díjában részesül
- b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti
 - ba) rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
 - bb) otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül), vagy
 - bc) olyan nevelőszülőnek, hivatásos nevelőszülőnek minősül, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett gyermeket,
- c) a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti Lebonyolítóval a 2018. évi CIII. törvény szerinti bérleti jogviszonyban áll.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a fenti feltételeknek való megfelelést a földgázelosztó felé

- a) a Vhr. 9. 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. A jogosultság igazolására vonatkozó további szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A földgázelosztó a szociálisan rászoruló fogyasztó nyilvántartásba vételéről és a nyilvántartásból való törlésről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t mint a szociálisan rászoruló fogyasztót ellátó egyetemes szolgáltatót értesíti.

A szociálisan rászoruló fogyasztó az alábbi kedvezményeket veheti igénybe:

- a) részletfizetés,
- b) legfeljebb 30 napos fizetési haladék,
- c) előre fizetős mérő.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védelemmel járó jogait kizárólag 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.

15.1.1. Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)

A szociálisan rászoruló fogyasztó legkésőbb a második fizetési értesítőben megjelölt fizetési határidőig kérheti részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólításokban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni. A kérelem elbírálásáig a szociálisan rászoruló fogyasztó nem kapcsolható ki.

Fizetési kedvezmény kizárólag olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, illetve a fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott földgáz ellenértékét, a lejárt tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben

kiegyenlíti. Fizetési kedvezmény 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a szociálisan rászoruló fogyasztót.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztásának fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

- a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó lejárt tartozás esetén 2 hónap,
- b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztását meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó lejárt tartozás esetén 5 hónap,
- c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó lejárt tartozás esetén 6 hónap.

A részletfizetésre, fizetési haladékra vonatkozó megállapodás hatálya alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a fizetési kedvezményre vonatkozó feltételeket megszegi, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a részletfizetésre, illetve a fizetési haladékra vonatkozó megállapodást azonnali hatállyal felmondani, amely esetben a megállapodásban szereplő teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válik.

Fizetési kedvezmény tekintetében e rendelkezésektől kizárólag a szociálisan rászoruló fogyasztó javára lehet eltérni.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a nyilvántartásba vételét követően kereskedőt vált, a korábbi földgáz-kereskedelmi szerződés (egyetemes szolgáltatási szerződés) megszűnésekor a korábbi földgázkereskedő (egyetemes szolgáltató) köteles igazolást adni arról, hogy a szociálisan rászoruló fogyasztó a megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben, és megállapodásait teljesítette-e.

15.1.2. Előre fizetős mérő

A fizetési kedvezmény biztosítása mellett az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek – a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett – figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előre fizetős mérő felszerelésének lehetőségét. Előre fizetős mérőt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára biztosít, aki ezt igényli. Ha a lakossági fogyasztó szociálisan rászorulóként a lejárt tartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a lejárt tartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg – a nyilvántartásba történő felvételének esetére – kérheti az előre fizetős mérő felszerelését a 15.1.1. pontban („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) meghatározott részletfizetési feltételekkel.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a 15.1.1. pont szerinti fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a 15.1.1. pont szerinti fizetési kedvezmény ellenére sem rendezi tartozását, vagy a 15.1.1. pont szerinti részletfizetési, illetve halasztott fizetési megállapodásban foglaltakat egyéb módon nem tartja be, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a további vételezést előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról vagy elutasításáról szóló értesítésben hívja fel. Az előre fizetős mérőt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezdeményezésére a földgázelosztó szereli fel, előzetes értesítésében megjelölt időpontban. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból a 19.5.1. pont („Lakossági fogyasztó lejárt tartozás miatti kikapcsolása”) szerint kikapcsolható.

Előre fizetős mérő felszerelése során minden esetben a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni. Az előre fizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót a földgázelosztó tájékoztatja írásban az előre fizetős mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, és az erre vonatkozó szerződési feltételekről.

Az előre fizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztásának fogyasztási fogyasztás alapján meghatározott,

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

A megállapodás érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szociálisan rászoruló fogyasztó részére a tartozás kiegyenlítésére vonatkozóan megállapodási ajánlatot küld. Ha a fogyasztó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tartozás kiegyenlítésére vonatkozó, írásbeli ajánlatának kézhezvételét követő 15 naptári napon belül azt nem küldi vissza aláírva, vagy nem tesz ellenajánlatot, akkor úgy kell tekinteni, hogy az előre fizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve korábbi beleegyezését a felszerelésre vonatkozóan visszavonta.

A fizetési kedvezménnyel kapcsolatos további szabályokat a 15.1.1. pont („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) tartalmazza.

Szociálisan rászoruló fogyasztó esetén az előre fizetős mérő felszerelésének költségei és az előre fizetős mérő bekötéséhez szükséges mérőhely-átalakítás költsége a földgázelosztót terheli. Az előre fizetős mérő tulajdonjogára a fogyasztásmérő berendezésre vonatkozó általános szabályok az irányadók.

15.1.2.1. Előre fizetős mérő feltöltése

Az előre fizetős mérő feltöltése a szociálisan rászoruló fogyasztó feladata. A feltöltést a felhasználási hely megjelölése mellett a szociálisan rászoruló fogyasztó javára más is teljesítheti. Az előre befizetett összeg az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálya alatt tetszőlegesen használható fel. A feltöltés elmaradásának vagy a feltöltött összeg elfogyasztásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül engedélyes általi kikapcsolásnak, illetve az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződésszegésének.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által biztosított feltöltési pontok teljes listája a megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. személyes ügyfélszolgálatán a feltöltésre bankkártyás befizetéssel, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződéses partnere által üzemeltetett feltöltési pontokon készpénzes vagy bankkártyás befizetéssel van lehetőség.

Ha az előre fizetős mérő feltöltéséhez szükséges kártya meghibásodik, a felhasználó köteles azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáin leadni. Ennek hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kártyapótlás díját az *F.5. függelékben* foglalt díjon kiszámlázhatja. A meghibásodott, eltűnt kártyák azonnali cseréjét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag az állandó ügyfélszolgálati irodákban tudja biztosítani, egyéb esetben az új kártya postai úton, legkésőbb az igénylést követő harmadik munkanapi feladással kerül megküldésre. A kártya meghibásodásának, cseréjének, pótlásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül engedélyes általi kikapcsolásnak, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződésszegésének, továbbá a kártya postai úton, legkésőbb az igénylést követő harmadik munkanapi feladással történő megküldése nem minősül a feltöltés biztosítására előírt kötelezettség MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általi megszegésének.

A feltöltési helyekkel kapcsolatos részletes, aktuális információkat, a feltöltés mindenkor minimum összegét és a vásárolható földgázmennyiséget az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján közzéteszi. A fenti tájékoztatás – az ügyfélszolgálati iroda elhelyezkedése szerinti vármegyében található feltöltési helyekre, a minimum összegre és a vásárolható mennyiségre kiterjedően – az ügyfélszolgálati irodákban is elérhető. Kérés esetén az ügyfélszolgálati iroda további feltöltési helyekre vonatkozóan is tájékoztatást ad.

Feltöltés előtt a felhasználó köteles a kártyára rátölteni a mérő adatait.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az előre fizetős mérővel rendelkező szociálisan rászoruló fogyasztó részére a részletfizetési vagy a halasztott fizetési megállapodás szerinti esedékes részlet, az alapidj, illetve az egyéb esedékes összegek (pl. késedelmi kamat) kiegyenlítése után biztosítja földgázfogyasztás előre történő kifizetését.

Lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesülő fogyasztó esetében a kapott támogatás és a fogyasztói befizetés összértékének kell elérnie a feltöltés minimum összegét, figyelemmel a 14.6.4.1. pontban („Önkormányzati támogatás”) foglaltakra. Ha a

szociálisan rászoruló fogyasztó lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül, az ilyen címen érkezett összeg kizárólag feltöltésre használható, hátralék befizetésére nem. Ebben az esetben a hátraléktörlesztéshez szükséges összeget a felhasználó köteles befizetni.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési megállapodás szerinti részlettel vagy a halasztott fizetéssel késedelembe esik, az előre fizetős mérő feltöltésekor

- a) 150 000 forintnál kisebb összegű lejárt tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 25%-át,
- b) 150 000 forint vagy annál nagyobb összegű lejárt tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 50%-át

az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fennálló lejárt tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előre fizetős mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a Get.-ben, valamint a Vhr.-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnéséig fel nem használt földgázmennyiség tekintetében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval a szerződés megszűnésének napján érvényes egységárakkal teljeskörűen elszámol (hátralék fennállása esetén a fel nem használt földgázmennyiség alapján visszajáró összeg a hátralék mértékéig beszámításra kerül). Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fel nem használt mennyiséget a földgázelosztó leolvasása alapján veszi figyelembe.

15.1.2.2. Előre fizetős mérő használatával nyújtott földgázszolgáltatás számlázása

Az előre fizetős mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó egyetemes szolgáltatási szerződése alapján, előre fizetős mérő hiányában fizetne.

Feltöltéskor a befizetett pénzösszegekről bizonylat kerül átadásra. A vásárlásról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. utólag részszámlát állít ki, amelyet a felhasználó részére megküld. Az éves elszámolószámla kibocsátására az éves leolvasást követően a hitelesnek minősülő mechanikai mérőállás alapján kerül sor.

A részszámlákban az árkategóriák közötti elszámolásra a 14.3.4.2. pontnak („Árengedményezés szabályai (jogszámban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)” (A) pont „Egyenletes részszámlázás esetén” alpont) megfelelően kerül sor azzal, hogy az előre fizetős értékesítés mindaddig az I. árkategória alkalmazásával történik, amíg a naptári évben maximálisan igénybe vehető 41.040 MJ kedvezményes mennyiség el nem fogy. A normál részszámlázástól eltérő eljárás indoka, hogy előre fizetős mérő esetében a részszámlázás nem havonta és havi átlagos mennyiséggel történik, a számlázás gyakorisága és az elszámolt mennyiség a felhasználói szokásoktól függ.

Előre fizetős mérőn keresztül szolgáltatott földgáz előzetes megfizetése, illetve elszámolása érdekében kibocsátott számlákban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a hőmennyiséget a vásárolt földgáz köbméterben mért mennyiségének és a felhasználási helyre vonatkozóan a vásárlás napját megelőző hat naptári hónap tényleges fűtőértékének kéttized MJ/m³ értékre kerekített számtani átlagából számított átlagos fűtőértéknek a szorzatából számítja ki. Az ellenérték tartalmazza a földgáz árát és az adókat, valamint minden egyéb fizetendő összeget, amelyet jogszabály az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez előír, azzal, hogy az alapidj kiterhelése a következő vásárlás alkalmával utólag, vagy az elszámolószámla keretében történik, az előző vásárlás óta eltelt időszakban érvényes alapidjak összegzésével.

15.1.2.3. Előre fizetős mérő cseréje normál (hagyományos) fogyasztásmérő berendezésre

A földgázelosztó saját költségén felszerelt előre fizetős mérő nem előre fizetős mérőre történő cseréjére az alábbiak szerint van lehetőség:

- a) felhasználó igénylése esetében akkor, ha a felhasználónak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felé nincs semmifajta lejárt tartozása, fizetési kedvezmény esetén a megállapodásban foglaltak teljes körű teljesítését is beleértve;
- b) szociálisan rászoruló fogyasztói státusszal nem rendelkező felhasználó esetében – a földgázelosztó és a felhasználó eltérő megállapodását kivéve – a földgázelosztó kezdeményezésére;
- c) felhasználóváltás esetén – a földgázelosztó és a felhasználó eltérő megállapodását kivéve – a földgázelosztó kezdeményezésére.

A felhasználó igénylése alapján történő csere költségét az földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Az előre fizetős mérő hagyományos mérőre történő cseréjekor a felek a fel nem használt földgáz mennyiséggel elszámolnak, és a cseréig fel nem használt földgáz mennyiség alapján visszajáró összeget az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a hagyományos mérő alapján kiállított (rész)számla/számlák összegébe beszámítja a túlfizetés összegéig. A felhasználó a mérőcsere igénylésekor kérheti a visszajáró összeg megfizetését is.

15.2. Fogyatékkal élő fogyasztók

Fogyatékkal élő fogyasztónak minősül

- a) aki fogyatékosági támogatásban részesül,
- b) aki vakok személyi járadékában részesül,
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti.

A lakossági fogyasztó – fogyatékkal élő fogyasztóként – a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát a földgázelosztó felé

- a) a Vhr. 10. számú melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és
- b) ha vakok személyi járadékában részesül, akkor a juttatást megállapító vagy e juttatást folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a Vhr. 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy
- c) ha fogyatékosági támogatásban részesül, akkor a juttatást megállapító vagy e juttatást folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a Vhr. 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány és a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány, vagy
- d) ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, akkor a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány

benyújtásával igazolhatja. A d) pont szerint esetben az igazolásnak tartalmaznia kell azon értesítendő személy elérhetőségét is, akit az ezen körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell.

A földgázelosztó a fogyatékkal élő fogyasztó nyilvántartásba vételéről és a nyilvántartásból való törlésről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t mint a fogyatékkal élő fogyasztót ellátó egyetemes szolgáltatót értesíti.

15.2.1. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények

A fogyatékkal élő fogyasztó a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor köteles nyilatkozni arról, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által nyújtott szolgáltatások közül, fogyatékoságának megfelelően mely(ek)re tart igényt. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az igényelt szolgáltatást a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól biztosítja, ha az igényelt szolgáltatás megfelel a fogyatékoságnak. A fogyatékkal élő fogyasztó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem köteles teljesíteni.

A fogyatékkal élő fogyasztó nyilatkozatát évente legfeljebb kétszer alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítja a fogyasztó számára, ha az igényelt szolgáltatás a fogyatékoságának megfelel. A fogyatékkal élő fogyasztó olyan módosítási igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem köteles teljesíteni.

A fogyatékoság jellegét – amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a számlaolvasásra vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére – vagy a 15.2. pont („Fogyatékkal élő fogyasztók”) d) alpontjának való megfelelést a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azonosítani tudja a jogszabályok és az

Üzletszabályzat szerinti különleges bánásmód jellegét, tartalmát. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos vagy háziorvos e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján állapítja meg a fogyatékoság jellegét vagy a 15.2. pont („Fogyatékkal élő fogyasztók”) d) alpontjának való megfelelést.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a különleges bánásmódokat térítésmentesen biztosítja.

Vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő fogyatékkal élő fogyasztót megillető, MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által biztosított különleges bánásmód lehet:

- a) készpénzben történő számlakiegyenlítés lehetőségének biztosítása a felhasználási helyen,
- b) a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség: nagyobb méretű számlamásolat (A3-as fénymásolat), helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás (Braille-írással nyomtatott számla).

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő fogyatékkal élő fogyasztót megillető, további különleges bánásmódokat a földgázelosztók üzletszabályzata tartalmazza.

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

Ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetében az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti, földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott kiértesítési szabályok az irányadók.

A fogyatékkal élő fogyasztó a védelességgel járó jogait kizárólag egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fentiekben túl is kiemelt figyelmet fordít a fogyatékkal élő ügyfelei esélyegyenlőségének biztosítására. Ennek keretében biztosítja ügyfélszolgálati irodái akadálymentes megközelítését. Amennyiben a fogyatékkal élő ügyfél ezt igényli, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. biztosítja a soron kívüli ügyintézkedést. A fogyatékkal élő ügyfelek vagy azok érdekképviselői szervei jelzései alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. törekszik arra, hogy egyéb módokon is segítse a fogyatékkal élők ügyintézkedését.

16. Ügyfélszolgálatok

A felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatot működtet, és biztosítja a felhasználók részére a szóbeli és az írásbeli ügyintézés lehetőségét.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatát az ügyfelek a megkeresés módjától függően az alább felsorolt csatornákon érhetik el.

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviselőjében eljárjon, ehhez írásba foglalt, közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat formájú, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet jogszabály előír. A meghatalmazásnak alkalmasnak kell lennie a meghatalmazott és a meghatalmazó személyének egyértelmű beazonosítására. A meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és a személyes ügyfélszolgálatokon.

16.1. Személyes megkeresések kezelése (ügyfélszolgálati irodák)

A személyes kapcsolattartás állandó ügyfélszolgálati irodában vagy ügyfélszolgálati fiókirodában történik. (Az állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák kizárólag személyes ügyfélforgalmat bonyolítanak, telefonos megkereséseket és írásos bejelentéseket nem intéznek.) Az állandó ügyfélszolgálati irodákban elektronikus ügyfélhívó rendszer működik, az ügyfélszolgálati fiókirodák elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazására nem kötelesek.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodái tekintetében elektronikusan (honlapján és regisztrált ügyfeleknek mobil applikációján), központi ügyfélszolgálati telefonszámán és ügyfélszolgálati irodáin keresztül lehetővé teszi a felhasználók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását.

Az ügyfélszolgálati irodákban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználói beadványt átveszi, és – amennyiben a helyben rendelkezésre álló információk alapján lehetséges – elvégzi az ügyintézés.

Az ügyintézés során történő hangfelvételre vonatkozó adatvédelmi szabályokat az 5. pont („Személyes adatok védelme”) b) pontjában hivatkozott adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

Az ügyfélszolgálati irodák mindenkor pontos címe, nyitvatartása megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.

16.1.1. Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok

- a) a felhasználók általános tájékoztatása az egyetemes szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről, az áralkalmazási és energiatakarékosági lehetőségekről, a fogyasztóvédelmi szabályokról, fogyasztóvédelmi szervekről
- b) az egyetemes szolgáltatási szerződés kötésével, módosításával, megszüntetésével, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, a szolgáltatás minőségi színvonalával és egyéb reklamációkkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, valamint érdemi ügyintézés, az általános gyakorlat szerint további háttérfeldolgozást nem igénylő esetekben
- c) a pénzbefizetés kezelése bankkártyával és postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk) rendelkezésre tartása

16.1.2. Az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok

- a) az ügyek helyszíni kezelése, ha a helyben rendelkezésre álló információk alapján lehetséges
- b) a helyben el nem intézett ügyekkel kapcsolatos beadványok igazolt átvétele
- c) a pénzbefizetés kezelése bankkártyával és postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk) rendelkezésre tartása

16.2. Írásbeli ügyintézés

Írásbeli ügyintézés esetében az általános tájékoztódáson túl lehetőség nyílik felhasználóváltás (átírás), szerződéskötés, szerződésmódosítás, kereskedőváltás, valamint számlázással, illetve fizetési móddal kapcsolatos ügyek intézésére. A postai vagy elektronikus úton megküldött írásbeli megkeresések fogadása központilag történik. Írásban érkezett megkeresés megválaszolásának módjára vonatkozó szabályokat a 17.3. pont („Válaszadási határidő”) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – akkor jogosult a felhasználóval vagy a felhasználói jognyilatkozatot tevő személlyel a kapcsolatot elektronikusan tartani, ha azt a felhasználó vagy a felhasználói jognyilatkozatot tevő személy kéri, vagy ahhoz hozzájárult. Ha a felhasználó vagy a felhasználói jognyilatkozatot tevő személy az elektronikus kapcsolattartást kérte, vagy ahhoz hozzájárult, a Get.-ben és a Get. végrehajtására kiadott jogszabályokban a felhasználó vagy a felhasználói jognyilatkozatot tevő személy és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közötti kapcsolattartásra előírt írásbeliség kötelezettsége elektronikus úton is teljesíthető.

Az elektronikus ügyintézésre vonatkozó további szabályokat a 16.4. pont („Elektronikus ügyintézés (online ügyfélszolgálatok”), a 16.5. pont („E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés (ügyfélkapu, cégkapu”) és a 16.6. pont („Adatváltozás-kezelési szolgáltatás”) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. írásbeli elérhetőségeit az *F.1. függelék* tartalmazza.

16.3. Telefonos ügyintézés

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a telefonos ügyintézésre központi telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet. A telefonos ügyfélszolgálatot a felhasználók vezetékes hálózatról, illetve mobil hálózatról érhetik el.

A telefonos ügyintézés során az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tájékoztatással, szerződéskötéssel, szerződésmódosítással, kereskedőváltással, számlázással, leolvasással, számlabefizetéssel, műszaki ügyintézés kezdeményezésével, számla egyeztetéssel kapcsolatos ügyfélmegkereséseket kezel. A telefonos ügyintézés adatvédelmi szabályait az 5. pont („Személyes adatok védelme”) b) pontjában hivatkozott adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

Az érdemi igényt vagy bejelentést nem tartalmazó hívást követő ügy kezelését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mellőzheti.

A központi telefonos elérhetőségeket és a telefonos elérhetőségi időt az *F.1. függelék* tartalmazza.

Gázszivárgás bejelentésére az *F.1. függelékben*, illetve a honlapon feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

16.4. Elektronikus ügyintézés (online ügyfélszolgálatok)

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

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

Érvényes regisztrációval rendelkező felhasználó esetén az online ügyfélszolgálaton tett intézkedéseket úgy kell tekinteni, hogy azt a felhasználó tette.

16.5. E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés (ügyfélkapu, cégkapu, hivatali kapu)

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a honlapján közzétett ügyeknek az ügyfelekkel történő elektronikus intézését más ügyintézési csatornáink mellett az E-ügyintézési tv.-ben foglaltak szerinti elektronikus úton is biztosítja. Az E-ügyintézési tv. szerinti elektronikus ügyintézés során a felhasználó azonosítása Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ), illetve jogosultságkezelési ügynök (JKÜ) alkalmazásával történik.

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

- az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, azaz a belföldi székhellyel rendelkező gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetség, a lakásszövetség, az európai szövetség, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, továbbá valamennyi gazdasági tevékenységet folytató jogi személyiséggel nem rendelkező, belföldi székhelyű szervezet (például a gazdasági tevékenységet folytató egyesület, köztestület, alapítvány),
- az ügyfél jogi képviselője,
- az ügyfélként eljáró állam, önkormányzat, költségvetési szerv, ügyész, jegyző, köztestület, a fenti körbe nem tartozó egyéb közigazgatási hatóság

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

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

16.6. Adatváltozás-kezelési szolgáltatás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint adatváltozás-kezelési szolgáltatáshoz csatlakozott egyetemes szolgáltató a felhasználó vagy a fizető adatai változásának felhasználó általi bejelentését, illetve a felhasználóváltozás bejelentését (átírást) az adatváltozás-kezelési szolgáltatás keretében, biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján is fogadja és kezeli. Az adatváltozás-kezelési szolgáltatás az e-bejelento.gov.hu oldalon érhető el.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízottként kezeli, akkor a felhasználó változott adatait az érintett földgázelosztónak továbbítja.

Az adatváltozás-kezelési szolgáltatás tekintetében a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény előírásai az irányadók.

17. Panaszügyintézés

Panasznak az tekinthető, amikor a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. [Get. 3. § 78.] A panaszra mint a felhasználói beadványok egyik fajtájára – egyéb rendelkezés hiányában – a felhasználói

beadványokra vonatkozó szabályok az irányadók. Nem minősül panasznak az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, illetve a tevékenység minőségének javítására tett javaslat.

A felhasználói beadványokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hivatalos kapcsolattartási levelezési címén, elektronikus vagy telefonos elérhetőségén, ügyfélszolgálati irodáin keresztül kell eljuttatni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez. A központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket, a kapcsolattartás személyes módjára rendelkezésre álló ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét az *F.1. függelék* tartalmazza. (Az ügyfélszolgálati irodák mindenkor pontos címe, nyitvatartása megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.)

Panaszbejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) kérelmező neve, elérhetősége,
- b) érintett felhasználási hely címe,
- c) beadvány tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva,
- d) kért intézkedés megjelölése.

A fentiek hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részére megküldött panaszbeadványt pontosítás céljából a feladónak érdemi válasz nélkül visszaküldheti.

A panasz kivizsgálásának érdekében a felhasználó köteles együttműködni, a szükséges egyeztetésekre rendelkezésre állni.

A számlakifogásra vonatkozó szabályokat a 14.7. pont („Számlakifogás”) tartalmazza.

17.1. Panaszok rögzítése, archiválása

A felhasználó egyetemes szolgáltatással kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálatokon jelezheti. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a panaszbeadványt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez érkezés napján iktatja.

Ha a szóbeli panasz kezelésével a felhasználó nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott vagy szóban előadott, de helyben el nem intézett beadványt igazolás ellenében veszi át. Nem minősül dokumentálandó beadványnak az a felhasználói megkeresés, amelyet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználónak az ügyfélszolgálati irodán személyesen vagy a telefonbeszélgetés során megválaszolt, illetve elintézett, és a felhasználó a kapott választ, ügyintézés elfogadta. Ilyen esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a megkeresés felvételéről sem köteles igazolást kiadni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó valamennyi beadványát és az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt iktatja, és gondoskodik azok elévülési idő végéig történő, visszakereshető megőrzéséről.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ügyintézéshez kapcsolódó hívásokat (központi telefonos ügyfélszolgálaton tett reklamáció, az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció) rögzíti, továbbá a személyes ügyintézés során elhangzottakat jogosult – az ügyfél hozzájárulása esetén – rögzíteni. A hangfelvételek az ügyintézés dokumentálhatósága érdekében egyedi ügyszámot kapnak, amelyről az ügyfél az ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A hangfelvételt a felhasználó írásbeli kérése esetén – a visszakereséshez szükséges adatok (felvétel napja, időpontja, azonosítója) megadásával – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. térítésmentesen a felhasználó rendelkezésére bocsátja. Az ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi szabályait az 5. pont („Személyes adatok védelme”) b) pontjában hivatkozott adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

17.2. Az esetleges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása

Szükség esetén a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett engedélyesekkel rendezi, melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni, és – ha nem az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az eljáró fél – az eljáró engedélyesnek a beadványt átadja. Ennek megtörténtéről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatja.

Ha a beadvány egyetemes szolgáltatói és földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-n kívül rendszerüzemeltetőt is érint, az

engedélyesek kötelesek a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedések megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az illetékes rendszerüzemeltetővel való egyeztetés során a felhasználó beadványát továbbítani azzal a céllal, hogy a kapcsolatot a felhasználóval a rendszerüzemeltető vegye fel.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználói beadványhoz kapcsolódó valamennyi dokumentumot, ideértve az egyeztetésekről készült feljegyzéseket, jegyzőkönyveket, a vonatkozó levelezést és ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát visszakereshető rendben rögzíti, az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokat az adminisztráció valamennyi területén betartja.

17.3. Válaszadási határidő

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználói beadványokat – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – 15 napos határidőn belül írásban érdemben megválaszolja. [Vhr. 54. § (5)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azon esetekben a külön tájékoztatást mellőzi, amikor olyan adat, adatváltozás bejelentésére kerül sor, amely a számlán megtalálható (pl. mérőállás fogadás, részfogyasztás módosítás, név, felhasználási hely címének vagy fizető egyéb adatának javítása, közös képviselő, kapcsolattartó változása). Ezen esetekben az igényelt módosításról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tájékoztatást a bejelentés feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül ad. [Vhr. 54. § (5a)]

A felhasználói beadványra adott válasz formátuma a felhasználó megkeresésének formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának (pl. levélben történő megkeresés e-mailben vagy telefonon történő megválaszolása), és ez ellen a felhasználó külön felhívás ellenére sem tiltakozik. [Vhr. 54. § (5)]

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

A 15 napos válaszadási határidő a 17.2. pont („Az esetleges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása”) szerint az eljárási illetékesség megállapításának, illetve az egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van, kivéve, ha a területileg illetékes földgázelosztó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Az ügyintézésre megállapított határidők számítása során – az órákban meghatározott határidők számítását bele nem értve – a Ptk. 8:3. §-ában előírtakat kell alkalmazni.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint az azonosíthatatlan személy által tett felhasználói beadvány kivizsgálását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mellőzheti.

17.4. Válaszadási határidő elmulasztásának következménye, válasszal szembeni jogorvoslati lehetőségek

Késedelmes válaszadás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Hivatal által kiadott, egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása tárgyú határozatában foglaltak alapján jár el (*F.3/b. függelék*).

Ha a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. válaszát nem fogadja el, vagy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a 17.3. pont („Válaszadási határidő”) szerinti határidőn belül nem ad érdemi választ, a felhasználó a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz fordulhat. A benyújtott panasznak (kérelemnek) legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a kérelmező neve, elérhetősége (cím, és amennyiben rendelkezésre áll, telefonos elérhetőség, elektronikus levélcím),
- b) az érintett felhasználási hely címe,

- c) a kérelem tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felhasználói megkeresésre adott válaszcímlevelét, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez az ügyfélszolgálaton írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványok benyújtásának igazolására szolgáló igazolást, beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetében az egyedi ügyszámot (lásd 17.1. pont („Panaszok rögzítése, archiválása")), vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot,
- d) a kért intézkedés megjelölése,
- e) a kérelmező aláírása.

A felhasználó a hatósági eljárást megelőzően köteles panaszával igazolható módon az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez fordulni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél előterjesztett panaszbeadvány kötelező tartalmi elemeit a 17. pont („Panaszügyintézés”) tartalmazza.

A felhasználó bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti polgári jogi igényét, továbbá lakossági fogyasztói jogvita rendezése céljából békéltető testülethez fordulhat. A Fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott békéltető testület hatáskörébe tartozik a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közötti, a szolgáltatás minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, továbbá a felek közötti egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala. A békéltető testület eljárásának igénybe vétele nem zárja ki azt, hogy a lakossági fogyasztó egyidejűleg a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz forduljon.

A fogyasztóvédelmi hatóságok, a békéltető testületek és a Hivatal elérhetőségei megtalálhatók az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.

18. Vitarendezés

18.1. Irányadó jogszabályok megjelölése

Az Üzletszabályzatban és az egyetemes szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a hatályos jogszabályok, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.), az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (Vhr.), az egyéb vonatkozó földgázipari jogszabályok, továbbá az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ) előírásai az irányadók.

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

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

18.2. Bírósági kikötések

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

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

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

Az Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból származó polgári jogi igény MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általi, rendes bíróságok előtti érvényesítését sem a felhasználó

panaszbeadványa alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által folytatott eljárás, sem a felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság, a Hivatal vagy a békéltető testület előtt indított eljárás nem akadályozza.

19. A szerződésszegés kezelése

19.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje, elévülés

Az egyetemes szolgáltatási szerződésből, az egyetemes szolgáltatási jogviszonyból eredő jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése, valamint a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése során az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve köteles eljárni.

A szerződésszerű teljesítést az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

Lejárt tartozás esetében e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót a Get.-ben, a Vhr.-ben és az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetve szólítja fel a szerződésszerű teljesítésre. Ha a felszólítás eredménytelen, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult kezdeményezni a lejárt tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcég igénybevételét. Ez utóbbi esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a külső behajtó céget megbízhatja, hogy a külső behajtó tájékoztassa a felhasználókat arról, hogy az az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nevében és helyette jogosultan jár el.

Az egyetemes szolgáltatási szerződésből eredő polgári jogi igények 2023. szeptember 1-jét követően öt [Ptk. 6:22. § (1)], 2018. december 19. és 2023. augusztus 31. között három, 2011. október 1. és 2018. december 18. között keletkezett polgári jogi igények két év alatt évülnek el. 2011. október 1-jét megelőzően keletkezett igények elévülésére a Ptk. általános szabályait kell alkalmazni. Az elévülés a követelés esedékességének a napján kezdődik. Az elévülést megszakítja

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

A felhasználó folyamatosan köteles biztosítani, hogy a szolgáltatott földgáz mennyiségének ellenőrzése, elszámolása és számlázása érdekében a földgázelosztó a gázmérőt leolvashassa. A felhasználó a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése érdekében a földgázelosztó, illetve annak megbízottja részére köteles lehetővé tenni a felhasználási helyre történő bejutást. A földgázelosztó a Get.-ben meghatározott esetekben a felhasználási helyre való bejutás érdekében nemperes eljárást kezdeményezhet. A járásbíró határozatában

- a) a fogyasztásmérő berendezés leolvasásának, ellenőrzésének, cseréjének vagy leszerelésének,
- b) a földgázelosztási szolgáltatásból történő felfüggesztéshez szükséges intézkedéseknek, vagy
- c) a felhasználói berendezés ellenőrzésének

a túrására és együttműködésre vonatkozó kötelezettséget állapíthat meg.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének a földgázelosztó írásbeli felszólítása ellenére nem tesz eleget, így pl. a fogyasztásmérő berendezés leolvasását nem teszi lehetővé, a földgázelosztó a szolgáltatást az üzletszabályzatában rögzítettek szerint felfüggesztheti. A felfüggesztés alapjául szolgáló helyzet megszűnését követően a szolgáltatást a földgázelosztó a Get.-ben és az üzletszabályzatában meghatározottak szerint biztosítja. A földgázelosztó az intézkedésről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t értesíti.

19.2. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani.

A szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására, a szerződésszegés bizonyítására, így például az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nyilvántartási adatai, a felhasználó (fizető) vagy képviselője nyilatkozata, az okirat, a levelezés, a befizetési bizonylat, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetve az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték. A bizonyítékok beszerzése érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a földgázelosztót megkeresni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választja meg az alkalmazott bizonyítási eszközt.

A szabálytalan földgázvételezés tényének megállapítására, dokumentálására, bizonyítására vonatkozó részletes szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

19.3. Szerződésszegés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződésszegésének minősül, ha

- a) a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását, és a külön díjat is megfizeti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek, de az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. e körülmény tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását (Get. 29. § (5) bekezdés)

Jogkövetkezménye: kötbér az ESZSZ 8.5. pontja szerint

- b) a Hivatal határozatában (*F.3/b. függelék*) előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja (ESZSZ 8.1. pont a) alpont)

Jogkövetkezménye: kötbér a Hivatal határozata szerint (*F.3/b. függelék*)

- c) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti (ESZSZ 8.1. pont b) alpont, 8.2. pont), azaz ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

- i. a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben az adatokat 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy

- ii. a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti

Jogkövetkezménye: kötbér az *M.3. melléklet* szerint

Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek felróható okból a felhasználó részére számla nem, vagy tévesen kerül kibocsátásra, a felhasználó részére részletfizetési kedvezmény kerül felajánlásra, amely értelmében a felhasználó a díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt vagy a téves számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó kérésére jogosult rövidebb időtartamban, illetve eltérő mértékű részletekben is megegyezni.

- d) a védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el (ESZSZ 8.1. pont c) alpont)

Jogkövetkezménye: kötbér az *M.3. melléklet* szerint

- e) az Üzletszabályzatban vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeit egyéb módon megszegi (ESZSZ 8.1. pont d) alpont)

Jogkövetkezménye: kártérítés

A felhasználó bejelentése alapján a szerződésszegés körülményeinek kivizsgálását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a bejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül érdemben megválaszolja, és ezen időn belül egyeztető tárgyalást kezdeményezhet. Az egyeztető tárgyaláson törekedni kell a teljes körű megegyezésre. Ha egyezség nem jön létre, és a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. válaszát nem fogadja el, a felhasználó jogosult a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz fordulni, illetve peres eljárást kezdeményezni. A felhasználói

beadvány kezelésére (panaszügyintézésre) vonatkozó szabályokat a 17. pont („Panaszügyintézés”) tartalmazza.

A szerződésszegés jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

19.4. Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

- a) az egyetemes szolgáltatás árát – beleértve az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-n keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat és egyéb díjakat is – nem vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg (ESZSZ 8.3. pont a) alpont)

Jogkövetkezményei:

- a felek megállapodása vagy a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat
- tartozásról és kikapcsolás lehetőségéről szóló értesítés esetén vagy az *F.5. függelékben* meghatározott díj (Különdíj-rendelet szóhasználatával fizetési felszólítás díja, kikapcsolási értesítő díja) vagy kötbér az *M.3. melléklet* szerint

A kötbér alkalmazása esetén a fizetési felszólítás, kikapcsolási értesítő díjának érvényesítésére a kötbért meghaladó mértékben kerül sor.

A fizetési értesítő díjának elszámolására – az általános forgalmi adóról szóló törvény határozott időre szóló elszámolásra vonatkozó előírására tekintettel – időszakosan kerül sor. A tételek kiszámlázása a fizetési értesítő(k) felhasználónak, fizetőnek való kiküldését követően első alkalommal kiállított, az egyetemes szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számlában történik meg.

- kikapcsolás, illetve kikapcsolás miatti kötbér az *M.3. melléklet* szerint (a visszakapcsolás költsége a felhasználót terheli)

Kikapcsolás miatti kötbér kiszállásonként fizetendő, függetlenül attól, hogy a kikapcsolás végrehajtása sikeres vagy felhasználónak felróható okból sikertelen.

- egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása
- nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás vagy a visszakapcsolás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése
- kártérítés, így különösen kikapcsolás vagy előre fizetős mérő felszerelésének megvalósulása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ezzel összefüggésben felmerülő kárai (költségei stb.) – mint a felhasználó által a Ptk. szerinti szerződésszegéssel okozott károk (költségek stb.) – megtérítése

A kötbér alkalmazása esetén kikapcsolással összefüggésben felmerülő károk érvényesítésére a kötbért meghaladó mértékben kerül sor.

- a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalány felszámítása az Üzletszabályzatban foglaltak szerint

- b) a 11.2.1. pontban („Adatmódosítás”) előírt adatváltozás, vagy a 11.3. pontban („Felhasználóváltozás (átírás)”) meghatározott felhasználóváltozás bejelentésére vonatkozó kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget,

Jogkövetkezménye:

- kötbér az *M.3. melléklet* szerint
- kártérítés

- c) a lakossági árszabással elszámolt felhasználási helyen a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában szereplő leírásnak,

Jogkövetkezményei:

- egyetemes szolgáltatási szerződés nem lakossági célú felhasználásra vonatkozó módosítása
- kötbér az *M.3. melléklet* szerint
- kártérítés

- d) a felhasználó nem felel meg az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek, figyelemmel a 20.1.2. pont („Szerződés felmondása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről”) j) pontjában előírtakra

Jogkövetkezményei:

- egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása
- kártérítés

- e) a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttéhez szükséges jogcímmel nem rendelkezik, figyelemmel a 20.2. pont („Azonnali hatályú felmondás”) b) pontjában előírtakra

Jogkövetkezményei:

- egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása
- kártérítés

- f) az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejötte a felhasználó téves adatszolgáltatása, nyilatkozata vagy a megfelelő nyilatkozat, tájékoztatás elmaradása folytán jogszabályba ütköző módon – a felhasználóra irányadó szabályoktól eltérő módon vagy azok ellenére – történt

Jogkövetkezményei:

- egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása
- kártérítés

- g) az Üzletszabályzatban vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi (ESZSZ 8.3. pont b) alpont)

Jogkövetkezményei:

- kártérítés

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult követeléseit bírósági úton történő érvényesítésére is, figyelemmel a 18.2. pontban („Bírósági kikötések”) előírtakra.

A szerződésszegés jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

19.5. A szerződésszegés egyes jogkövetkezményei

19.5.1. Lakossági fogyasztó lejárt tartozás miatti kikapcsolása

A jelen pont szerinti kikapcsolási szabályok alkalmazandók – a Get.-ben és a Vhr.-ben meghatározott eltérésekkel – azon védendő fogyasztók esetében is, akik esetében a Get. és a Vhr. rendelkezései a kikapcsolásra lehetőséget adnak. A védendő fogyasztó kikapcsolására vonatkozó speciális előírásokat a 15. pont („A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések”) tartalmazza.

19.5.1.1. Kikapcsolás feltételei, lakossági fogyasztók tájékoztatása

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lakossági fogyasztó földgázellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén az illetékes földgázelosztónál kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni, azaz a műszaki kikapcsolást ténylegesen megrendelni:

- a) a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett azzal, hogy a kezdeményezésre legkorábban a fizetési kötelezettség lejáratát követő 63. napon kerülhet sor,

Kikapcsolási kezdeményezésnek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. földgázelosztó felé legkorábban a fizetési kötelezettség lejáratát követő 63. napon történő azon értesítése minősül, amely azt tartalmazza, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a lejárt tartozását és a kikapcsolás végrehajtható. A kezdeményezés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a földgázelosztó közötti elektronikus adatcserével is megtehető, amelyet az adatcsere során keletkező elektronikus bejegyzés bizonyít. Az elektronikus úton megtett kezdeményezés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről nyilatkozatnak minősül arra vonatkozóan, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ennél korábbi, előzetes földgázelosztói megkeresése – a földgázelosztó esetleges eljárásától függetlenül – nem tekintendő a kikapcsolás kezdeményezésnek, akkor sem, ha a megkeresésben rögzítésre kerül a lakossági fogyasztó

lejárt tartozása, továbbá feltételes kikapcsolási kérelmet tartalmaz a fizetési határidő túllépése esetére.

- b) lakossági fogyasztó által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetés lehetőségéről kezdeményezett egyeztetés esetén a lakossági fogyasztóval az egyeztetés nem vezetett eredményre,
- c) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lejárt tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a Get. és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizetős mérő felszerelésének a lehetőségére.

Ha a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a lejárt tartozását nem fizette meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kikapcsolást megelőző, első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági fogyasztót a védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a Vhr. 9. számú melléklete szerinti, kérelemként használható adatlapot. Ezt követően a naptári éven belül – kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak, vagy a lakossági fogyasztó személyében változás következett be – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tájékoztatási kötelezettségét a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

Ha a lakossági fogyasztó a földgázelosztónál kezdeményezte a védendő fogyasztók nyilvántartásába szociálisan rászorulóként történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot a földgázelosztó felfüggeszti. Ez esetben kikapcsolásra a nyilvántartásba történő felvétel megtagadását követően kerülhet sor.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lakossági fogyasztó részére megküldi a lejárt tartozás fennállásáról a kikapcsolást megelőző második írásbeli értesítést, ha lejárt tartozását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. írásos felhívása ellenére a felhívásban megadott határidőig nem fizette meg, és – amennyiben a lakossági fogyasztó természetes személy – a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szerepel, vagy a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét a földgázelosztó megtagadta.

A lakossági fogyasztó értesítése írásban történik azzal, hogy a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik. (A második értesítés tartalmazza a felhasználó azonosító számát, nevét, címét, a felhasználási hely címét, a lejárt tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt tartozás összegét, továbbá a visszakapcsolás feltételeit.) Az első értesítés elektronikus úton való közléséhez történő előzetes hozzájárulásnak minősül az egyetemes szolgáltatási szerződésben megadott hozzájáruláson túl többek között, ha a lakossági fogyasztó e-mail-címét online ügyfélszolgálaton keresztül regisztrálta, és a regisztrálással egyidejűleg hozzájárult az első értesítés elektronikus úton való közléséhez.

- d) ha a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettsége nem vagy nem kizárólag lejárt számlatartozásból ered, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította. Ebben az esetben az értesítések tartalmazzák a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának lehetőségéről szóló tájékoztatást is.

Számlatartozásnak minősül az egyetemes szolgáltatás ára késedelmes fizetésének jogkövetkezményeként alkalmazott kamat és költség is.

A fenti feltételek fennállását vita esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles bizonyítani.

Ha a tértivevényes levélről szóló értesítés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez

- a) „nem kereste”, „elköltözött”, „meghalt/megszűnt”, „kézbesítés akadályozott” jelzéssel vagy a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben megállapítottak szerinti további kézbesíthetetlenségi ok visszajelezésével érkezik vissza, az irat – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon,

- b) „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az irat a postai kézbesítés megkísérlésének napján

kézbesítettnek minősül. Ha a kikapcsolási értesítő kézbesítése a fenti esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

A kikapcsolás kezdeményezésére nem kerül sor, ha a lejárt tartozás a második fizetési értesítőben megadott fizetési határidőig befizetésre kerül, és a befizetett összeg a lakossági fogyasztó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vezetett szerződéses folyószámláján jóváírásra kerül. A befizetés adatairól az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

A kikapcsolás kezdeményezését követően a kikapcsolási folyamat leállításának kezdeményezésére abban az esetben van mód, ha a lejárt tartozás rendezésének igazolására az alábbi módon sor kerül:

- a) a befizetés teljesülését igazoló dokumentum MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére történő megküldésével vagy MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatán történő bemutatásával,
- b) jóváírással a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vezetett szerződéses folyószámláján.

Ha a befizetés teljesülését igazoló dokumentum hitelességével kapcsolatban kétség merül fel, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kikapcsolási folyamat leállítását a szerződéses folyószámlán történő jóváírást követően kezdeményezi.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lejárt tartozás befizetésének informatikai rendszerében történő rögzítését követően kezdeményezi a kikapcsolási folyamat leállítását az érintett földgázelosztónál. A leállítás kezdeményezését követően az illetékes földgázelosztónál a kikapcsolási folyamat leállítása technikai okok miatt nem garantált.

19.5.1.2. Kikapcsolás végrehajtása, szerződés felmondása a kikapcsolást követően

A lakossági fogyasztó kikapcsolására olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót előre értesítette azzal, hogy a kikapcsolásra nem kerülhet sor munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

A kikapcsolásra vonatkozó további szabályokat az illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A kikapcsolás fizikai megvalósítása során keletkező, nem szakszerű munkavégzésből eredő károkért az illetékes földgázelosztó a felelős, az ebből eredő kártérítési igény a földgázelosztót terheli.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó lejárt számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni. Az azonnali hatályú felmondás további szabályait a 20.2. pont („Azonnali hatályú felmondás”) tartalmazza.

A lakossági fogyasztót alapidíj fizetési kötelezettség kikapcsolás esetén is terheli, amelyet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződött gyakorisággal számláz. Az alapidíj fizetési kötelezettség fennállására vonatkozó szabályokat a 14.5.1. pont („Alapidíj”) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a kikapcsolást követően a visszakapcsolás feltételeinek fennállása ellenére a felhasználó visszakapcsolására a kikapcsolást követő 6 hónapon belül azért nem kerül sor, mert a felhasználó azt akadályozza vagy megghiúsítja.

19.5.1.3. Szerződés felmondása a kikapcsolás megghiúsulása miatt

Ha a földgázelosztó a kikapcsolást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, erről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t értesíti. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kikapcsolás megghiúsulásáról szóló értesítést követően – a földgázelosztó egyidejű tájékoztatása mellett – az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását követően – hatályos földgáz-kereskedelmi szerződés hiányában – az érintett lakossági fogyasztó kikapcsolásáig a lakossági fogyasztó által vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni. A szerződés

nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

19.5.1.4. Földgázellátásba történő ismételt bekapcsolás

Ha a földgázellátásból történő kikapcsolást követően a felhasználó (fizető) rendezi valamennyi lejárt tartozását, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. annak tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül kezdeményezi a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolását. A befizetés adatairól az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

Az ismételt bekapcsolás kezdeményezésére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére álló időt attól az időponttól kell számolni, amikor a befizetés(ek) teljesítése megvalósult. Az ismételt bekapcsoláshoz szükséges befizetések teljesítésének igazolása az alábbi módokon történhet:

- a) a befizetés teljesülését igazoló dokumentum MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére történő megküldésével vagy MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. személyes ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben történő bemutatásával,
- b) a jóváírás megtörténik a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vezetett szerződéses folyószámláján.

A fenti esetek közül az tekintendő a befizetés teljesítésének (lejárt tartozás rendezésének), amelyik korábban következik be. Ha a befizetés teljesülését igazoló dokumentum hitelességével kapcsolatban kétség merül fel, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a befizetés teljesítésének (lejárt tartozás rendezésének) a szerződéses folyószámlán történő jóváírást tekinti.

A földgázelosztó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezdeményezése alapján a lakossági fogyasztót a földgázellátásba az üzletszabályzatában meghatározottak szerint visszakapcsolja, ha a visszakapcsolás földgázelosztóval szemben fennálló feltételei teljesülnek.

19.5.2. Nem lakossági fogyasztó lejárt tartozás miatti kikapcsolása

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esett, továbbá a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítés ellenére sem rendezte lejárt tartozását, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezdeményezheti a területileg illetékes földgázelosztónál a felhasználási hely kikapcsolását. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az értesítést tértivevényes levélben vagy az átvétel igazolására alkalmas más módon közli a nem lakossági fogyasztóval.

A kikapcsolás és visszakapcsolás menete egyebekben megegyezik a 19.5.1. pontban („Lakossági fogyasztó lejárt tartozás miatti kikapcsolása”) leírtakkal.

19.5.2.1. Kikapcsolás alóli mentességre vonatkozó szabályok (moratórium)

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

A moratórium alatt, ha a közintézményi felhasználó a Get.-ben és a Vhr.-ben meghatározott kötelezettségeinek eleget tesz, a közintézményi felhasználó fizetési késedelem miatti földgázellátásból történő kikapcsolása nem kezdeményezhető, a közintézményi felhasználóval kötött egyetemes szolgáltatási szerződés fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondható fel, amely azonban nem érinti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesítse.

Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó moratórium alatt keletkezett lejárt tartozásaiért a Ptk. 6:419. §-a szerint egyszerű kezesként felel.

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

A moratórium részletes feltételeit, a moratóriummal érintett felek jogait és kötelezettségeit a Vhr. 55/A–55/D. §-a tartalmazza.

19.5.3. Késedelmi kamat

Fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén a késedelembe eső fél a Ptk. szabályai szerint a fizetési határidőt követő naptól mint a késedelembe esés napjától a teljesítés napjáig terjedő időszakra – eltérő megállapodás hiányában – a Ptk. alapján meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni. A késedelmikamat-fizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha késedelembe esett fél késedelmét kimenti.

A felhasználó (fizető) által fizetendő késedelmi kamatot az egyetemes szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla vagy egyedi esetben külön kamat értesítő tartalmazza.

Fizetési kötelezettség késedelmes teljesítésének minősül, ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t megillető díj kiegyenlítése az ESZSZ 7.4. pontja alapján biztosított határidőn túli történik. Azon eseteket, amikor a fizetési határidőn túli fizetés nem minősül késedelmes teljesítésnek, az Üzletszabályzat az adott pontban részletezi.

Késedelmes fizetés esetén a késedelembe eső fél köteles a késedelmi kamaton felül a másik fél igazolt költségeit is megfizetni.

A befizetések elszámolására vonatkozó előírásokat a 14.6.3. pont („Befizetések elszámolása”) tartalmazza.

19.5.4. Kötér

Szerződésszegés esetén alkalmazható kötér mértékét az ESZSZ 8.5. pontja, a Hivatal határozata (lásd *F.3/b. függelék*) és az *M.3. melléklet* állapítja meg.

A kötér kiterhelése, jóváírása írásban történik. A kötér megfizetése a kötérterhelő levélben vagy a jóváírási értesítőben meghatározott időpontban esedékes.

A kötérfizetési kötelezettség szerződésszegés esetén áll fenn. Kötérfizetési kötelezettsége alól mentesül a szerződésszegő fél, ha bizonyítja, hogy szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja. [Vhr. 115/A. § (6)]

A kötér megfizetése nem mentesít a szerződésszegéssel okozott kár megtérítése alól.

A befizetések elszámolására vonatkozó előírásokat a 14.6.3. pont („Befizetések elszámolása”) tartalmazza.

19.5.5. Kártérítési felelősség szerződésszegéssel okozott károkért

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja. [Vhr. 115/A. § (6)]

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

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közvetett kárért, a következménykárokért, az elmaradt jövedelemért és az elmaradt haszonért való felelősségét kizárja, továbbá az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vállalja, hogy a felhasználó által okozott közvetett károk, következménykárok, elmaradt jövedelmek vagy elmaradt hasznok vonatkozásában kártérítési igényt

nem érvényesít a felhasználóval szemben. E bekezdés szerinti felelősség kizárás, illetve korlátozás nem vonatkozik a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épségét vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségre.

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

A kárigényekkel kapcsolatos felhasználói beadványokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a 19.3. pontban („Szerződészegés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről”) foglaltak szerint válaszolja meg.

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

A befizetések elszámolására vonatkozó előírásokat a 14.6.3. pont („Befizetések elszámolása”) tartalmazza.

A behajtási költségátalányra mint kárátalányra vonatkozó szabályokat a 19.5.6. pont („Behajtási költségátalány”) tartalmazza.

19.5.6. Behajtási költségátalány

A behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a vállalkozásnak (azaz önálló gazdasági vagy szakmai tevékenységet folytató szervezetnek, még ha az adott tevékenységet egyetlen személy is végzi) vagy szerződő hatóságnak (azaz a közbeszerzésekről szóló törvény szerinti ajánlatkérőnek, akkor is, ha közbeszerzési eljárás lefolytatására nem köteles) minősülő felhasználó késedelmes fizetése esetén követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetül a behajtási költségátalányról szóló törvényben meghatározott mértékű behajtási költségátalányra tarthat igényt. A behajtási költségátalányt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a késedelem bekövetkezésétől számított egy éves jogvesztő határidőn belül követelheti. A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja.

A behajtási költségátalány alkalmazása során – kétség esetén – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötelezettsége annak bizonyítása, hogy a számla kézbesítésére a jogszabályi előírásoknak megfelelően került sor.

A felhasználó a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimenti. A kimentési kifogások kezelését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. belső ügyrendje alapján végzi.

A behajtási költségátalány megfizetésére irányuló kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

A befizetések elszámolására vonatkozó előírásokat a 14.6.3. pont („Befizetések elszámolása”) tartalmazza.

19.5.7. További szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lejárt tartozás miatti kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előre fizetős mérőt a földgázelosztó szereli fel. Az előre fizetős mérő felszerelésének költségét – a szociálisan rászoruló fogyasztókat kivéve – a felhasználó köteles a földgázelosztónak előre megfizetni.

Szociálisan rászorulóknak nem minősülő felhasználó esetén az előre fizetős mérőn keresztüli tényleges vételezés kizárólag az esetlegesen fennálló, lejárt tartozás előzetes pénzügyi teljesítését követően lehetséges (14.6.4.2. pont szerinti fizetési kedvezményre vonatkozó engedély esetén ez alatt kizárólag a már teljesítendő összege(ke)t kell érteni). Az előre fizetős mérő feltöltésével, számlázásával, normál fogyasztásmérő berendezésre történő cseréjével kapcsolatos, 15.1.2. pont („Előre fizetős mérő”) szerinti szabályok szociálisan rászorulóknak nem minősülő felhasználó esetében megfelelően alkalmazandók.

A szociálisan rászoruló fogyasztó esetén a további szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötésének szabályait a 15.1.2. pont („Előre fizetős mérő”) tartalmazza.

19.5.8. Jogi úton történő igényérvényesítés, követeléskezelés

A felhasználó szerződésszegése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult követelését jogi úton érvényesíteni, vagy a követelés behajtása érdekében követeléskezelési eljárást kezdeményezni.

Ha a felhasználó fizetési határidőre nem fizeti meg tartozását (lejárt tartozása van), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult követeléskezelési eljárást kezdeményezni. Ez esetben a felhasználó lejárt tartozással kapcsolatos adatait az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a lejárt tartozás behajtása érdekében átadni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vagy az általa megbízott jogosult a felhasználót (fizetőt) a hátralék rendezése érdekében telefonon, illetve egyéb csatornákon megkeresni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., illetve az általa megbízott – az Infotv. és a Get. rendelkezéseivel összhangban – ezen eljárás során jogosult a nyilvánosan hozzáférhető nyilvántartások adatait (pl. telefonkönyv), a szerződéskötéskor rendelkezésre bocsátott felhasználói (fizetői) adatokat, illetve a felhasználóval (fizetővel) történő bármilyen kapcsolatfelvétel során a felhasználó (fizető) hozzájárulásával tudomására jutott telefonszámokat és egyéb felhasználói (fizetői) adatokat a követelés érvényesítése céljából felhasználni.

A követeléskezelési eljárás során a felhasználó (fizető) fizetési kedvezmény iránti kérelmet (részletfizetés, fizetési haladék) nyújthat be az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez a 14.6.4.2. pontban („Fizetési kedvezmény”) előírtakra figyelemmel.

19.5.9. Engedményezés

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval szembeni követeléseit engedményezési szerződés keretében átruházhatja (engedményezés) a felhasználó késedelembe esésének 90. napját követően. Az engedményezéssel az engedményes az engedményező MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint jogosult helyébe lép. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó (fizető) hozzájárulása nélkül jogosult a vele szemben fennálló lejárt esedékességű tartozások behajtásával harmadik személyeket megbízni, az ilyen tartozásokat harmadik fél részére engedményezni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az engedményezési szerződés hatálya alá tartozó követelésekre az engedményezési szerződés hatályba lépését követően befizetéseket nem fogad, a követeléseket az engedményezési szerződés hatályba lépését követően az engedményes részére kell teljesíteni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az engedményest a követelés érvényesítéséhez szükséges tájékoztatással ellátja, és részére a birtokában lévő, követelés fennállását bizonyító okiratokat átadja.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kötelezettek értesítésére vonatkozó kötelezettségének az általa aláírt, engedményezésről szóló értesítő engedményes általi megküldésével is eleget tehet.

A felek által aláírt, engedményezésről szóló értesítő (engedményezési okirat) az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) az engedményező és az engedményes adatait;
- b) az adatkezelési tájékoztatót;
- c) a teljesítési utasítást;
- d) az engedményezési okirat mellékletét képező pótlapot, amely tartalmazhatja:
 - i. a kötelezett felhasználó nevét,
 - ii. a felhasználási helyet,
 - iii. a felhasználói azonosítót/vevőkódot,
 - iv. a felhasználó lakcímét/székhelyét,
 - v. a nem természetes személy felhasználó adószámát,
 - vi. a lejárt tartozás összegét,
 - vii. a lejárt tartozás alapjául szolgáló számla/számlák számát,
 - viii. a lejárt tartozás alapjául szolgáló számla/számlák teljesítési határidejét.

Az engedményes az értesítéssel egyidejűleg a kötelezettek felé igazolja az engedményezés megtörténtét.

19.6. A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, a feltételek megszegésének szankciója

A gázmérő nélküli fogyasztás feltételeit, a feltételek megszegésének szankcióit a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

20. A szerződés megszűnése

20.1. Rendes felmondás

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását a másik féllel írásban kell közölni. [Get. 34. § (4)]

20.1.1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről

A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződését – a Get.-ben, a Üzletszabályzatban és a szerződésben meghatározott feltételek betartása mellett – 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel. [Get. 34. § (4)] Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felmondási időtől eltekinthet. Rendes felmondás oka lehet:

- (A) A felhasználó elköltözése, új, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó beköltözése (felhasználóváltozás (átírás))
- (B) Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás (pl. felhasználási hely megszűnése, vételezés megszüntetése, új, egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó beköltözése)
- (C) Kereskedőváltás

A felhasználó felmondási szándékát írásban köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel közölni az alábbi adatok megadásával:

- a) felhasználó neve (ügyfél-azonosítója),
- b) a felhasználási hely azonosításához szükséges adatok (mérési pont azonosító (POD), felhasználási hely pontos címe és felhasználási hely azonosító),
- c) a felmondás időpontja,
- d) a felhasználási helyen felszerelt fogyasztásmérő berendezés(ek) gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott mérőállás(ok),
- e) a felhasználó új lakcíme, elérhetősége a végszámla kézbesítése érdekében,
- f) a felhasználó telefonszáma a kiköltözéskor történő ellenőrzés érdekében,
- g) a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát.

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

Szerződés felmondása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás részletes szabályait a 20.4. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásával egyidejűleg (a kereskedőváltás esetét kivéve) az elosztóhálózat-használati szerződését is köteles felmondani. Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a megbízás alapján az elosztóhálózat-használati szerződést felmondja.

20.1.1.1. Felhasználóváltozás

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személyében változás következik be, az elköltöző felhasználó a változást követő 15 napon belül köteles ezt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek írásban bejelenteni. A bejelentés egyben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásának is minősül.

A felhasználóváltásra vonatkozó további szabályokat a 10. pont („Felhasználóváltás (átírás)”) tartalmazza.

20.1.1.2. Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás

Ha a felhasználó a szolgáltatás igénybevételével felhagy (ideértve a felhasználási hely használatára való jogosultság megszűnését), köteles azt a felhagyás napjától számított 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bejelenteni, és a jelen pont rendelkezései szerint eljárni. (Felhasználóváltás esetén, azaz ha a felhasználó az adott felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételével azért hagy fel, mert a felhasználási helyet a későbbiekben új, egyetemes szolgáltatásra jogosult személy használja, a 10. pontban („Felhasználóváltás (átírás)”) foglaltak szerint kell eljárni, függetlenül attól, hogy az új személy kíván-e földgázt vételezni vagy sem.) A felhasználó a fenti bejelentés keretében egyetemes szolgáltatási szerződését a rendes felmondás szabályai szerint, 30 napos felmondási idővel felmondja, a bejelentés egyben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásának is minősül. A felmondás hatályosulásának feltétele, hogy a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben fennálló lejárt tartozásait teljeskörűen rendezze. Ha fennálló lejárt tartozás miatt a felhasználó felmondása nem lép hatályba, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. erről a pontos ok(ok) megjelölésével írásban tájékoztatja a felhasználót, továbbá a lejárt tartozás rendezésére és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. erről történő tájékoztatására a tájékoztató levél keltétől számított 15 napos határidőt ad.

A felhasználó – kivéve, ha felhagyását követően a felhasználási helyen új, egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó kíván földgázt vételezni – a bejelentéssel (felmondással) egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését, átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését is (*F.2/c. függelék*). Ennek költségeit a felhasználó viseli. A felhasználási helyen lévő gázmérő leszereléséről, mérő nélküli felhasználási hely esetén pedig a földgázvételezés lehetőségét megszüntető plomba felhelyezéséről, vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetéséről a földgázelosztó gondoskodik üzletszabályzata szerint.

A bejelentésről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a területileg illetékes földgázelosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja, a korábbi egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásra került.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli megbízottként, a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez tett bejelentése az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásának is minősül. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett földgázelosztót a változsról és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáról a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül értesíti. Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. e kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, felel a földgázelosztó értesítése és a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának, késedelmes teljesítésének jogkövetkezményeiért.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem kezeli megbízottként, a felhasználó a területileg illetékes földgázelosztónál közvetlenül köteles eljárni a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás bejelentése és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondása érdekében.

A területileg illetékes földgázelosztó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. értesítését vagy a felhasználói bejelentést követően a Get.-ben, a FESZ-ben és az üzletszabályzatában foglaltak szerint jár el.

A felhasználó írásbeli bejelentésének a következőket kell tartalmaznia:

- a) a felhasználási helyre vonatkozóan
 - aa) a felhasználási hely címét és szerződés szerinti azonosítóját,
 - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári számát és
 - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállását, a mérőállás megállapításának dátumát,
- b) a felhasználó
 - ba) *természetes személy esetében:* nevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét, egyéni vállalkozó esetén (e.v.) továbbá székhelyét, adószámát, nyilvántartási számát,

jogi személy vagy Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében: nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját, adószámát,

- bb) új lakóhelyének / székhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét, telefonos elérhetőségét, és
 - bc) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél nyilvántartott felhasználói azonosító számát,
- c) a felhasználó nyilatkozatát, hogy egyetemes szolgáltatási szerződését felmondja,
- d) ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli megbízottként, a felhasználó nyilatkozatát, hogy az elosztóhálózat-használati szerződését felmondja.

A bejelentéshez kapcsolódóan bemutatandó, illetve átadandó okiratokat figyelemmel a 11.2.3. pontban („Szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje”) foglaltakra a 9.3. pont („Egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje”) tartalmazza.

A bejelentés formanyomtatványon is megtehető. A formanyomtatványt az F.2/b. függelék tartalmazza, valamint hozzáférhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, és elektronikus formátumban letölthető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapjáról. A formanyomtatványt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kérés esetén a felhasználó számára postán megküldi.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésével a 20.4. pontban („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) foglaltak szerint köteles egymással teljeskörűen elszámolni.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a földgáz vételezésével felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, vagy a területileg illetékes földgázelosztó helyszíni ellenőrzését megakadályozza, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a felhasználó felel az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeiért, amíg a földgázelosztó a felhasználási hely ellenőrzését nem végezte el. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

20.1.1.3. Kereskedőváltás

Ha a felhasználó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni (kereskedőváltás), köteles azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek legalább a kereskedőváltás előtt 30 nappal írásban bejelenteni, és a bejelentéssel egyidejűleg az egyetemes szolgáltatási szerződését felmondani. A felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

A felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a jogszabályokban, valamint a Üzletszabályzatban rögzített feltételek betartásával a felmondás feltételeiben megállapodhat, ha az nem befolyásolja az érintett rendszerüzemeltető Get.-ben és Vhr.-ben meghatározott, kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit. Ilyen megállapodás hiányában a szerződés felmondásának általános feltételei az érvényesek.

Kereskedőváltás ügyében a felhasználó eljárhat önállóan, vagy annak lebonyolításával megbízhatja azt a földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót, akivel az új földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződését megkötö.

A kereskedőváltást az érintett engedélyesek térítésmentesen végzik, azzal összefüggésben díjat nem számíthatnak fel.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó és – ha a felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató jár el – az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató részére a felmondás kézhezvételétől számított 5 napon belül írásban értesítést küld

- a) a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, vagy
- b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről, azok részletezésével, teljesítésük módjáról, határidejéről.

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

Ezen értesítési kötelezettség teljesítése érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megvizsgálja, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződéses feltételeket teljesítette-e, így különösen a felmondás kézhezvételét követő 5 napon belül tartozásvizsgálatot tart, azaz a szerződéses folyószámlán ellenőrzi, hogy a felhasználónak van-e lejárt tartozása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben.

Ha a felhasználó önállóan jár el, köteles az a) pont szerinti értesítést az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt a kézhezvételt követően az új földgázkereskedőnek/egyetemes szolgáltatónak eljuttatni az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató Get. szerinti kötelezettsége teljesítése érdekében.

Az a) pont szerinti visszaigazolás esetén a felhasználó által közölt felmondás annak MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általi kézhezvételének időpontjában lép hatályba, továbbá az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kereskedőváltás tényét és az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját a visszaigazolással egyidejűleg bejelenti az érintett rendszerüzemeltetőnél.

A b) pont szerinti értesítés esetén a felhasználó a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételeknek az értesítésben megjelölt teljesítési határidőig köteles eleget tenni. A felhasználó felmondása kizárólag a nem teljesített szerződéses feltételek megadott határidőn belüli teljesítésével hatályosul. Ha a felhasználó a felmondáshoz szükséges szerződési feltételeket teljesítette, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a teljesítésről való tudomásszerzést követően a kereskedőváltást elindítja és haladéktalanul írásban visszaigazolást küld a fenti a) pont szerint. Ha b) pont szerinti értesítésben megjelölt teljesítési határidő a nélkül telik el, hogy a felhasználó a megjelölt szerződéses feltételeket teljesítene, vagy ha a felhasználó tekintetében időközben újabb szerződéses feltétel nem teljesül, a kereskedőváltás meghiúsul. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ez esetben az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltatót írásban tájékoztatja a kereskedőváltás meghiúsulásáról, a lejárt tartozás rendezésére megállapított határidőt követő 3 munkanapon belül. A megadott határidőig nem teljesített feltételek utólagos teljesítése esetén új kereskedőváltási folyamatot kell indítani.

A kereskedőváltással érintett engedélyesek és a felhasználó kötelesek együttműködni.

Ha a felhasználó a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit – így különösen a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételeket – teljesítette, de valamely érintett földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató vagy rendszerüzemeltető nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségét, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel kötött egyetemes szolgáltatási szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad. A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettséget nem teljesítő földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató vagy rendszerüzemeltető – a kereskedőváltás meghiúsulása miatt – köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

20.1.2. Szerződés felmondása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést egyoldalúan írásban felmondhatja, ha:

- a) a felhasználási helyen a rendszerhasználat szüneteltetését (szolgáltatási szünet) a felhasználó kérte (FESZ 16. pont), és az igényelt szüneteltetési időtartam lejártáig, vagy az igényelt időtartam ismeretének hiányában a szünetelés megkezdését követő 6 hónapon belül nem kérte az ismételt bekapcsolást, vagy nem hosszabbította meg a szüneteltetés időtartamát (ezért azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. sem kezdeményezte a földgázelosztónál).

A rendszerhasználat szüneteltetésére vonatkozó szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

- b) a felhasználó lejárt tartozással rendelkezik az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felé, és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. elindította a kikapcsolás folyamatát a felhasználási helyen, de a földgázelosztó azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül bármely ok miatt (pl. zárt lakás) nem tudja végrehajtani.
- c) a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének megszegése miatti kikapcsolást követően a visszakapcsolás feltételeinek fennállása ellenére a felhasználó

visszakapcsolására a kikapcsolást követő 6 hónapon belül azért nem kerül sor, mert a felhasználó azt akadályozza vagy megghiúsítja.

- d) a felhasználási helyen a rendszerhasználat felfüggesztésre került, és a felfüggesztés megszűntetésének feltételei annak megkezdését követő 6 hónapon belül nem teljesülnek.
- e) tudomására jut, hogy a felhasználó földgázfelhasználásával a felhasználási helyen felhagyott (elköltözött, megszűnt, székhelye/telephelye megváltozott), így az egyetemes szolgáltatási jogviszony fenntartása a felhasználási hely tekintetében okafogyottá vált, azonban annak bejelentését a felhasználó elmulasztotta.
- f) az általa megküldött tértivevényes fizetési értesítő, amelyben nem fizetés esetén a kikapcsolás lehetőségéről tájékoztatja a felhasználót, olyan státusszal érkezik vissza, ami arra utal, hogy felhasználó már nem tartózkodik a felhasználási helyen (pl. „címezett ismeretlen”), és a személyiadat- és lakcímnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen.
- g) a gázmérő leolvasása során a földgázelosztó vagy megbízottja zárt felhasználási helyet talál, és a személyiadat- és lakcímnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen.
- h) a 19.5.7. pont szerinti szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése esetén, ha a felhasználó az előre fizetős mérő felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja.
- i) a 19.5.7. pont szerinti szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése esetén – függetlenül attól, hogy az előre fizetős mérő felszerelése megtörtént vagy sem –, ha a felhasználó a 14.6.4.2. pont szerinti fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyben foglaltakat nem tartja be.
- j) tudomására jut, hogy a felhasználó nem felel meg az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek.

E pont tekintetében felmondási oknak minősül, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. írásbeli megkeresésére a felhasználó a megkeresésben megadott határidőn belül nem igazolja, hogy megfelel az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek.

- k) a 20.2. pont alapján azonnali hatályú felmondásnak lenne helye.

Ha jogszabály előírása alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem lakossági felhasználó részére kizárólag elektronikus számlát bocsáthat ki, és az elektronikus számlázáshoz szükséges adatokat a nem lakossági felhasználó nem bocsátja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést a szabályozás hatálybalépését megelőző napra felmondja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását megelőzően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót a felmondás lehetőségéről és következményeiről tájékoztatja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázelosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásra került, az adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.

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

Szerződés felmondása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás részletes szabályait a 20.4. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

20.2. Azonnali hatályú felmondás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést abban az esetben mondhatja fel írásban azonnali hatállyal, ha

- a) a felhasználó az egyetemes szolgáltatás díját – beleértve az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-n keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat – nem fizette meg, a felhasználási helyen a földgázszolgáltatás a felhasználó nemfizetése miatt legalább 30 napja kikapcsolásra került, és a felhasználó a fennálló lejárt tartozását a kikapcsolást követően továbbra sem egyenlített ki.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét felhívja.

- b) tudomására jut, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttéhez szükséges jogcímmel nem rendelkezik. Így például, ha a vélelmezett örökösrel történő szerződéskötést követően (lásd 9.2.3. pont („Speciális szabályok”) olyan személy jelentkezik szerződéskötési igénnyel, aki igazolni tudja, hogy az érintett felhasználási hely tekintetében rendelkezik jogcímmel, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a vélelmezett örökös szerződését felmondani, és a tulajdonossal szerződést kötni.

E pont tekintetében felmondási oknak minősül, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. írásbeli megkeresésére a felhasználó a megkeresésben megadott határidőn belül nem igazolja, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttéhez szükséges jogcímmel rendelkezik. A jogcím az alábbi okiratokkal igazolható:

- i. ha a felhasználó a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat (30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy földhivatali bejegyző határozat, végrehajtási jegyzőkönyv, árverési jegyzőkönyv), továbbá ha a felhasználó nem a felhasználási hely többségi tulajdonosa – a többségi tulajdonosi hozzájárulás, beleértve a felhasználó tulajdoni hányadát is, ez esetben a többségi tulajdonos(ok) tulajdonosi minőségét is szükséges igazolni,

Házastársi vagyonközösség esetén a másik házastárs hozzájárulása nem szükséges, figyelemmel a 9.2.3. pontban („Speciális szabályok”) foglaltakra.

- ii. a korábbi felhasználó elhalálozása esetén jogerős hagyatékátadó végzés vagy öröklési bizonyítvány,

A halotti anyakönyvi kivonat nem igazolja a tulajdonjogot, de azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a jogerős hagyatékátadó végzés kibocsátásáig elfogadja a 9.2.3. pontjában („Speciális szabályok”) foglaltak szerinti szerződéskötés esetén.

- iii. haszonélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy a haszonélvezeti jogra vonatkozó egyéb okirat,
- iv. bérleti jog esetén a bérleti szerződés, továbbá – ha a bérleti szerződés nem tér ki rá – a tulajdonosi hozzájárulás.
- v. önkormányzati tulajdonú felhasználási hely esetében az önkormányzat kiutaló határozata vagy vagyonkezelővel kötött lakásbérleti szerződés,
- vi. a korábbi felhasználó jogutód nélküli megszűnése esetén az ezt igazoló hivatalos dokumentum,
- vii. haszonélvezettel terhelt felhasználási hely esetén a haszonélvező hozzájárulása.

A szerződés azonnali hatályú felmondására egyebekben a felmondás szabályai alkalmazandók (20.1.2. pont („Szerződés felmondása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről”).

20.3. A szerződés megszűnésének egyéb esetei

- (A) Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomást szerez arról, hogy a felhasználó – akár időközben bekövetkezett változás miatt – egyetemes szolgáltatás igénybevételére nem jogosult, illetve eredetileg sem lett volna jogosult (nem lakossági fogyasztónak minősülő felhasználó esetén a **vásárolt kapacitás meghaladja a 20 m³/h-t**), erre a felhasználó figyelmét felhívhatja. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhívásban tájékoztatja a felhasználót arról, hogy 15 napon belül kezdeményeznie kell áttérését a versenypiacra (kereskedőváltás), illetve – amennyiben ennek nem tesz eleget – a fenti határidő eltelte után az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megindítja a kijelentés folyamatát, amely keretében egyetemes szolgáltatásra való jogosultság hiányában 30 napos határidővel felmondja az egyetemes szolgáltatási szerződést, és a földgázelosztó felé jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.

A jogosulatlan felhasználás – az ellenkező bizonyításáig – szerződéskötéstől a szerződés megszűnéséig szerződésszegésnek minősül, a szerződésszegés jogkövetkezményeit a 19.4. pont („Szerződésszegés a felhasználó részéről”) tartalmazza.

- (B) A felek az egyetemes szolgáltatási szerződést **közös megegyezéssel** bármikor megszüntethetik.
- (C) Az egyetemes szolgáltatási szerződés automatikus és azonnali megszűnését eredményezi, ha a **felhasználó elosztóhálózat-használati szerződése** bármely okból kifolyólag **hatályát veszítette**.
- (D) A **felhasználó elhalálózása napján** a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közötti egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik. Az elhunyt felhasználó helyébe a törvény erejénél fogva az örökösei lépnek, így bármely, az örökhagyó haláláig felmerülő, az örökhagyót terhelő kötelezettséget hagyatéki tartozás címén, a hagyaték mértékéig ők kötelesek teljesíteni.

A felhasználó elhalálózása esetén az elhalálozás tényét és időpontját legkésőbb annak napjától számított 6 hónapon belül kell az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára az alábbiak szerint bejelenteni, valamint a halotti anyakönyvi kivonatot vagy a jogerős hagyatékátadó végzést bemutatni. A bejelentést nem csak örökös teheti meg, hanem minden olyan személy, aki az elhalálozás tényét halotti anyakönyvi kivonattal vagy jogerős hagyatékátadó végzessel tudja igazolni. A halotti anyakönyvi kivonat bemutatásától az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eltekint, ha a felhasználó elhalálózása egyéb úton (pl. adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján) hivatalosan tudomására jutott.

- a) Ha a felhasználó örököse(i) a felhasználási hely használatára jogosultak, és a földgázszolgáltatásra a továbbiakban igényt tartanak, a bejelentéssel egyidejűleg köteles(ek) közölni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel az egyetemes szolgáltatási szerződés "felhasználói jogutódjának" személyét, elérhetőségét, valamint az új egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttéhez szükséges intézkedéseket megtenni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést az örökösrel vagy örökösökkel úgy lépteti hatályba, hogy a haláleset és a szerződéskötés között eltelt idő ne minősüljön szerződés nélküli vételezésnek. A további szabályokat a 10. pont („Felhasználóváltozás (átírás)”) tartalmazza.
- b) Ha a felhasználó örököse(i) a felhasználási hely használatára jogosultak, azonban a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart(anak) igényt földgázszolgáltatásra, köteles(ek) megrendelni a területileg illetékes földgázelosztótól a gázmérő leszerelését, átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését. Ennek költségeit a felhasználó örököse(i) viseli(k). A további szabályokat a 20.1.1.2. pont („Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás”) tartalmazza.

A fenti előírások értelemszerűen irányadóak abban az esetben is, ha a felhasználási hely használatára, az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére a felhasználó elhunyt folytán olyan személy válik jogosulttá, aki/amely nem minősül örökösnek (pl. bérlő, holtig tartó haszonélvezeti joggal rendelkező vagy egyéb jogcímen használó elhunyt esetén az örökösnek nem minősülő ingatlanulajdonos).

Ha a bejelentés megtörténtét követő 15 napon belül az adott felhasználási helyre senki nem tesz felhasználói jognyilatkozatot egyetemes szolgáltatás igénybevétele céljából, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezdeményezheti a felhasználási hely kijelentését a földgázelosztónál.

Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut a felhasználó elhalálózásának ténye, tájékoztatást küld a felhasználási hely használójának (haláleseti kapcsolattartójának), hogy amennyiben kézhezvételtől számított 15 napon belül nem érkezik szerződéskötési igény, szerződéses partner hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezdeményezheti a felhasználási hely kijelentését a földgázelosztónál.

Mindaddig, amíg az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomást nem szerez a felhasználó örökösének, a felhasználási hely használatára jogosultnak a személyéről, jogosult a fogyasztás ellenértékét a nála nyilvántartott felhasználónak kiszámlázni, és a nála nyilvántartott címre kézbesíteni.

- (E) A **felhasználó jogutód nélküli megszűnésével** a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közötti egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik.
- (F) Az egyetemes szolgáltatási szerződés a felek külön intézkedése nélkül megszűnik, ha **az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatás nyújtására való jogosultsága**

(egyetemes földgázszolgáltatói minősége) bármely okból **megszűnik**. Ez esetben a felhasználók ellátásának biztosítására a földgáz végső menedékes szolgáltatásról és a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról szóló 296/2015. (X.13.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók.

Nem minősül egyetemes szolgáltatás nyújtására való jogosultság megszűnésének, ha a GET 123. §-a alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatói működési engedélyének módosítására, vagy a § alapján új egyetemes szolgáltatói működési engedély kiadására kerül sor.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázelosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásra került, az adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó/örökse(i) kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás részletes szabályait a 20.4. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

20.4. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződés megszűnésének napján érvényes mérőállás szerint köteles egymással a szerződés megszűnését követően teljeskörűen elszámolni, és a meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

Az elszámolás alapját képező mérőállás

- (A) felhasználóváltás (átírás) esetében: az elköltöző és a beköltöző felhasználó közös bejelentése szerinti (átíráskori) mérőállás, ennek hiányában vagy az átíráskori mérőállás vitatása esetén a területileg illetékes földgázelosztó által meghatározott mérőállás, figyelemmel a 10. pontban („Felhasználóváltás (átírás)”) foglaltakra
- (B) szolgáltatás igénybevételével való felhagyás esetében: a területileg illetékes földgázelosztó által meghatározott mérőállás,
- (C) kereskedőváltás esetében: a záró mérőállás meghatározása az alábbiak szerint történik:

- i. távlehívható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjában a rendszerüzemeltető gondoskodik a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról, [Vhr. 26/A. § (6)]
- ii. nem távlehívható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a záró mérőállás meghatározására a felhasználó, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató megállapodása az irányadó. Ennek keretében a felek a felhasználó által közölt mérőállás vagy az ÜKSZ szerinti felhasználói profilbesorolás alapján történő becslés elfogadásáról is megállapodhatnak. [Vhr. 26/A. § (7)]

Ha a felek nem állapodnak meg a záró mérőállásban, az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését megelőzően legalább 5 munkanappal kezdeményezi a rendszerüzemeltetőnél a fogyasztásmérő berendezés leolvasását. A leolvasás költsége az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t és az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltatót egyenlő mértékben terheli. (A rendszerüzemeltető a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.) [Vhr. 26/A. § (8)]

A rendszerüzemeltető az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül közli az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel és az új földgázkereskedővel/egyetemes szolgáltatóval, amely alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. végszámlát bocsát ki. Az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató által kiállított első számla kezdő mérőállásának és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak azonosnak kell lennie. A rendszerüzemeltető késedelmes adatszolgáltatásából eredő károkért az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem tartozik felelősséggel. [Vhr. 26/A. § (9)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén végszámlát bocsát ki, a szerződés megszűnésétől – felhasználóváltás (átírás) esetében, ha a szerződés megszűnésének (átírásnak) az időpontja megelőzi a bejelentést, a bejelentéstől – számított 20 napon belül. [Vhr. 26/A. § (9)]

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a már teljesített földgáz-szolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (kötbért, késedelmi kamatot stb.), valamint a szolgáltatással vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kibocsátott számlán megjelölt határidőig kell kiegyenlíteni. A szerződés megszűnése nem akadályozza annak, hogy a felek a jogviszony fennállása alatt keletkezett követeléseiket egymással szemben érvényesítsék.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a felhasználó túlfizetését az elszámolást követő 8 napon belül visszafizeti a felhasználó részére. [ESZSZ 6.8.]

A tartozásokat – egyéb esedékessé vált tartozás hiányában – a végszámla és az esetleges késedelmi kamat megfizetésével, vagy a visszafizetés megtörténtével kell rendezettnek tekinteni.

20.5. A szerződés megszűnésének következményei, szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok

Új földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés hiányában a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel fennálló egyetemes szolgáltatási szerződésének megszűnését követően vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók. A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

21. Eljárás megbízottként

21.1. Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése

A Get. előírásaira tekintettel a felhasználó eltérő kérése hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződésének megbízottként történő összevont kezelésére. [Get. 28/A. § (4)]. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a felhasználó megbízottkénti, összevont kezelés teljesítéséhez szükséges személyes adatait a földgázelosztó részére átadni.

Az elosztóhálózat-használati szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelése esetén a megbízási szerződés az egyetemes szolgáltatási szerződéssel egyidejűleg létrejön. [ESZSZ 2.4.]

Az elosztóhálózat-használati szerződés kezelése körében – az érintett földgázelosztóval kötött megállapodás keretei között – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eljár az érintett földgázelosztónál az elosztóhálózat-használati szerződés megkötése, módosítása és/vagy felhasználó általi felmondás esetén – ide nem értve a kereskedőváltást – annak megszüntetése, valamint a felhasználó szerződést érintő adatváltozásának földgázelosztó részére történő bejelentése érdekében. Megbízása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésében, módosításában közreműködik, amely részeként – amennyiben erről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a földgázelosztó között létrejött együttműködési megállapodás úgy rendelkezik – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elosztóhálózat-használati szerződést mint a felhasználó megbízottja cégszerű aláírásával látja el. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eljárása eredményeként az elosztóhálózat-használati szerződés alanyává a felhasználó válik, tehát az abban foglaltak a felhasználót közvetlenül teszik jogosítottá és kötelezetté, valamint a földgázelosztáshoz kapcsolódó, jogszabályban meghatározott tevékenységeket közvetlenül az illetékes földgázelosztó biztosítja a felhasználó részére. Az elosztóhálózat-használati szerződés tartalmáért az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t mint megbízottat felelősség nem terheli.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízottként történő eljárása során nem felel a felhasználó által a részére átadott adatok pontatlanságából vagy elégtelenségéből származó következményekért, továbbá a felhasználó magatartásából vagy mulasztásából eredő következményekért.

A fentiekben túl megbízottként történő eljárás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. téríti meg az illetékes földgázelosztó részére a vele megbízási jogviszonyban lévő felhasználókra vonatkozó, a földgázelosztó által az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek kiszámlázott rendszerhasználati díjakat, amelyeket az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – közvetített szolgáltatásként – az egyetemes szolgáltatás díjával egy számlában számláz ki a felhasználónak.

Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó megbízottjaként rendel meg külön díj ellenében végezhető szolgáltatást a földgázelosztótól, az annak külön díjával való elszámolás közvetlenül a felhasználó és a földgázelosztó között történik.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó közötti megbízási jogviszonyra egyebekben a Ptk. megbízásra vonatkozó szabályai az irányadók.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elosztóhálózat-használati szerződés kezelése vonatkozásában megbízottként történő eljárását a felhasználó részére térítésmentesen végzi.

21.2. Kereskedőváltáshoz kapcsolódó földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint új egyetemes szolgáltató a kereskedőváltást megelőzően fennálló földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása vonatkozásában – a felhasználóval fennálló megbízási jogviszony esetén – meghatalmazottként jár el. A megbízási szerződés mintája megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján. Megbízás nélkül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződését az őt ellátó földgázkereskedőnél nem jogosult felmondani.

A meglévő földgáz-kereskedelmi szerződés kezelése körében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. gondoskodik a felhasználó fennálló földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződésének felmondásáról, és a kereskedőváltást bejelenti a rendszerüzemeltető részére. A meghatalmazás nem terjed ki a felmondásra kerülő földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásához kapcsolódó elszámolási kötelezettségekre, és nem vonatkozik a rendszerüzemeltetővel szemben fennálló esetleges elszámolási kötelezettségek teljesítésére sem.

Ha a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató arról tájékoztatja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy a felmondást lejárt számlatartozás vagy egyéb szerződéses feltétel nem teljesítése miatt nem fogadja el, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó között létrejött egyetemes szolgáltatási szerződés a korábbi földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnéséhez szükséges feltételek teljesítésére vonatkozó visszaigazolásban megjelölt, szerződés megszűnésére vonatkozó időpontot követően hatályosulhat. A kereskedőváltás határidejének MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. érdekkörén kívül eső csúszásából eredő károkért az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem felel.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kereskedőváltás lebonyolításának vonatkozásában megbízottként történő eljárásával kapcsolatban díjazásra, költségtérítésre nem tarthat igényt.

22. Felhasználók tájékoztatása

22.1. Tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről a Fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint információt nyújt honlapján keresztül.

22.2. Tájékoztatás Üzletszabályzat módosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által egyoldalúan változtatható feltételei megváltozása esetén

Az egyetemes szolgáltatási szerződés egyoldalú módosításának eseteit, a módosítás közzétételének módját és határidejét a 11.1. pont („A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módja és határideje vonatkozó előírások”) tartalmazza.

22.3. Tájékoztatás a felhasználói jogokról

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a honlapján, valamint a személyes ügyfélszolgálatán a felhasználókat tájékoztatja

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a d) pontja szerinti tájékoztató adatokat érintő változásról – legalább a tervezett változást megelőző 30 nappal korábban – tájékoztatja a felhasználókat, valamint a Hivatalt.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Get. 63/A. § (3) bekezdése szerinti energiafogyasztói ellenőrző listát honlapján és ügyfélszolgálatán közzéteszi.

22.4. Fogyasztási adatokkal kapcsolatos tájékoztatás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó fogyasztási adataira vonatkozóan a Vhr.-ben meghatározottak szerint térítésmentesen tájékoztatást ad.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján évesdíj-kalkulátort tesz közzé, amely segítségével a felhasználó által fizetendő éves költségek tájékoztató jellegű kiszámítása végezhető el.

22.5. Energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás és tanácsadás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az energiahatékonyságról szóló törvény értelmében ügyfélszolgálatán és honlapján olyan, az energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatást és tanácsadást nyújt az energiafogyasztók számára, amely segíti a fogyasztók tudatos energiafogyasztási szemléletének kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az egyes fogyasztói célcsoportok által kivitelezhető energia megtakarítási lehetőségekről és a beruházásokhoz elérhető támogatási konstrukciókról.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatja a felhasználót 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. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ezen információkat a honlapján is közzéteszi, és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződéskötés és szerződésmódosítás során a felhasználót tájékoztatja továbbá a szolgáltatási területén működő, azon 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 földgázzal működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ezen információkat a honlapján is közzéteszi, és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja.

A felhasználó kérésére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó által megjelölt, a felhasználó adataira vonatkozó, rendelkezésre álló számlázási és fogyasztási adatokat – a felhasználói tájékoztatás keretében – a felhasználó által megjelölt energiahatékonysági szolgáltató számára 15 napon belül megadja.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználók tájékoztatása céljából az elszámolószámlán vagy ahhoz csatoltan feltünteti:

- 1) a felhasználó elszámolószámlájában elszámolt energiafogyasztásának a megelőző éves elszámolási időszakban mért fogyasztással való összehasonlítását, ha ez az adat ugyanazon egyetemes szolgáltatási szerződés alapján rendelkezésre áll,
- 2) a felhasználó részére az átlagos földgázfogyasztással történő összehasonlítást vagy az összehasonlítási lehetőség elérhetőségét, és
- 3) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szolgáltatási területén működő, épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségét, az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségét, illetve azon energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségét, amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint a földgázzal működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról. E tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapjának elérhetősegeket tartalmazó oldalának és az ügyfélszolgálatokon történő elérhetőség jelzésével is teljesíthető.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az 1)–3) pont szerinti adatokat és információkat

- a) az elszámolószámla mellett legalább egy részszámlán vagy ahhoz csatoltan tünteti fel, ha a felhasználó a földgázelosztóval előzetesen statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított részszámlázásban állapodott meg,
- b) legalább negyedévente – az elszámolószámlán, valamint a részszámlákon vagy azokhoz csatoltan – tünteti fel, ha a felhasználó a földgázelosztóval előzetesen statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított részszámlázásban állapodott meg, és ezt kéri, vagy a felhasználó elektronikus számlázást választott.

A fentiekén túl a Hivatal honlapja (mekh.hu/energiahatekonysag) az energiafogyasztók és a piaci szereplők részére tájékoztatást nyújt az energiahatékonysági és energiamegtakarítási módszerekről, valamint az energiahatékonysággal kapcsolatos pénzügyi és jogi keretekről.

22.6. Számlamagyarázat

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számlán alkalmazott, a felhasználók számára nehezen érthető szakkifejezések magyarázatát a számlakép változásakor írásbeli tájékoztatással megadja, valamint a honlapon és a személyes ügyfélszolgálati irodáiban folyamatosan biztosítja. [az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény 10. §]

22.7. Gázkorlátozással kapcsolatos tájékoztatás *(kizárólag nem lakossági felhasználókra vonatkozik!)*

A Korlátozási rendelet alapján a felhasználási helyeket három korlátozási kategóriába kell besorolni:

- I. kategória: a villamosenergia-termelői működési engedéllyel rendelkező, az 50 MW és annál nagyobb teljesítményű erőművek energiaforrás-készlet fenntartására kötelezett felhasználási helyek;
- II. kategória: a 10 m³/h és afeletti névleges teljesítményű fogyasztásmérővel, az órai adatok jeltovábbításához szükséges telemechanikai rendszerrel rendelkező felhasználási helyek;
- III. kategória: a 10 m³/h alatti fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási helyek és az órai adatok jeltovábbításához szükséges telemechanikai rendszerrel nem rendelkező felhasználási helyek. [Korlátozási rendelet 13. § (1)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendelkezésére álló adatok alapján a besorolást automatikusan elvégzi.

A Korlátozási rendelet hat korlátozási kivételt határoz meg. [Korlátozási rendelet 13. § (2)] Korlátozási kivétel közé csak a nem lakossági felhasználó által az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek benyújtott, és ez alapján az érintett földgázelosztó nyilvántartásába bekerülő, a Get.-ben és a Korlátozási rendeletben meghatározott hatósági bizonyítvány vagy a besorolás jogosultságát igazoló egyéb dokumentum alapján meghatározott teljesítmény kerülhet. [Korlátozási rendelet 14. § (1)]

22.7.1. A nem lakossági felhasználó nyilatkozattételre, adatváltozás-bejelentésre vonatkozó kötelezettsége

A nem lakossági felhasználó korlátozási nyilatkozatában felhasználási helyenként (mérési pontonként) köteles megadni kapcsolattartási adatait, továbbá megadhatja az egyes felhasználási helyek (mérési pontok) korlátozási kivételbe tartozását, a kivételekhez tartozó nem korlátozható kapacitásokat a szükséges igazolás(ok) csatolásával. [Korlátozási rendelet 12. § (1), (2), (5), 13. § (7), 15. § (5)]

A korlátozási nyilatkozat elérhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és személyes ügyfélszolgálatain.

A felhasználó korlátozási nyilatkozatát köteles naprakészen tartani, az abban szereplő adatok változásáról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t haladéktalanul értesíteni. [Korlátozási rendelet 12. § (5), 15. § (5)] Az 1–5. kivétel a vészhelyzeti szint elrendelését követő módosítását kivéve a korlátozási nyilatkozat bármikor módosítható. [Korlátozási rendelet 14. § (13)]

A felhasználó a korlátozási nyilatkozat, a hatósági bizonyítvány vagy a korlátozási besorolás kivételét igazoló egyéb dokumentum egy példányát vagy annak másolatát, azok módosítását papíron vagy elektronikusan juttathatja el az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez. [Korlátozási rendelet 14. § (9)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Hivatalt értesíti, ha a korlátozási besorolás kivételének alapjául szolgáló dokumentumokkal kapcsolatban kétség merül fel. [Korlátozási rendelet 14. § (11)] A Hivatal a korlátozási besorolás módosítását – annak megalapozottsága esetén – elrendeli. A Hivatal határozatával módosított korlátozási besorolás az egyetemes szolgáltatási szerződés részévé válik, és a kategóriába sorolást meghatározó korlátozási nyilatkozat helyébe lép. [Korlátozási rendelet 14. § (12)]

Nyilatkozattételi, adatváltozás-bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén az ebből eredő kárért kizárólag a felhasználó felel. A kötelezettség pótlása nem mentesít a felhasználót a korábbi mulasztás következményeinek viselése alól. [Korlátozási rendelet 15. § (5)]

22.7.2. Korlátozás esetén alkalmazandó felhasználói kötelezettség

A felhasználói korlátozást a szállítási rendszerirányító (FGSZ Földgázszállító Zrt.) rendeli el és irányítja. A korlátozás elrendelését a szállítási rendszerirányító a honlapján is közzéteszi. [Korlátozási rendelet 15. § (1)]

Felhasználói korlátozás elrendelése esetén

- a) a II. kategóriákba sorolt felhasználókat az érintett földgázelosztó a rájuk vonatkozó korlátozás elrendeléséről haladéktalanul, elektronikus úton értesíti. Ez esetben a korlátozás végrehajtására rendelkezésre álló időtartamot az elektronikus üzenet elküldésének időpontjától kell számítani. [Korlátozási rendelet 15. § (5)]
- b) a III. kategóriába sorolt felhasználókat a korlátozás elrendeléséről a szállítási rendszerirányító (FGSZ Földgázszállító Zrt.) rövid szöveges üzenetben vagy elektronikus levélben elektronikus úton, vagy ha ez nem lehetséges, a nemzeti hírvégződések útján értesíti. [Korlátozási rendelet 15. § (6)]

A korlátozás valamely korlátozási kategóriába vagy kivételbe tartozó összes földgázmennyiségre vagy annak meghatározott hányadára – a kategóriák vagy kivételek növekvő sorrendjében – rendelhető el. [Korlátozási rendelet 15. § (7)] A korlátozás lehet teljes és részleges. (A korlátozás korlátozási kivétel ellenére is lehet teljes.)

A felhasználó – hosszabb végrehajtási időre vagy a korlátozás felfüggesztésére irányuló kifejezett egyedi engedély hiányában – legkésőbb 4 órán belül önkorlátozással köteles végrehajtani a korlátozást, tehát köteles a meghatározott mennyiség, kapacitás alatt tartani földgázfelhasználását. [Korlátozási rendelet 13. § (4)]

22.7.3. Korlátozás esetén a földgázelosztó beavatkozásának lehetősége és a végrehajtás módja

Ha az elrendelt korlátozást a felhasználó nem hajtja végre, az érintett földgázelosztó – a Korlátozási rendeletben meghatározott, szolidaritási alapon védett felhasználók és kritikus jelentőségű gázüzemű erőművek földgázellátásának is érintő kizárásra vonatkozó eltérésekkel – az érintett felhasználási helyet az elzáró szerelvény zárt állapotában történő rögzítésével, rögzíthetőség hiányában a vezetékes kapcsolat megszüntetésével a földgázellátásból kizárja. A korlátozást be nem tartó felhasználó felel a mulasztásából eredő valamennyi kárért. [Korlátozási rendelet 17. § (1)]

A felhasználó kizárásának műszaki és egyéb körülményeit a földgázelosztó írásban rögzíti, feltüntetve a korlátozás elrendelésének és a kizárásnak az időpontját, valamint az ezen idő alatt elfogyasztott földgáz mennyiségét. [Korlátozási rendelet 17. § (3)]

A korlátozás megszüntetését követően az érintett földgázelosztó az elosztóhálózat-használati szerződésben foglalt határidőben, de legfeljebb 5 munkanapon belül a földgázvételezésből történő műszaki kizárást megszünteti, valamint jogosult a kizárás és a szolgáltatás visszaállításával kapcsolatosan felmerült – az üzletszabályzatban meghatározott – költségeit az érintett felhasználóval megtéríttetni. [Korlátozási rendelet 17. § (6)]

A felhasználó által a korlátozás alá vont földgázmennyiség jogszerűtlenül elfogyasztott mennyiségnek minősül. Ez esetben a korlátozás alá vont felhasználó a szállítási rendszerirányító (FGSZ Földgázszállító Zrt.) részére pótdíjat köteles fizetni, amelynek mértéke a jogszerűtlenül vételezett földgázmennyiségnek megfelelő, a korlátozást megelőző 5 gáznapon a kereskedési platformokon megkötött ügyletek legmagasabb árának az ötvenszeres értéke. [Get. 98/A. § (4)]

Az érintett földgázelosztó megnevezését, kapcsolattartójának vagy a korlátozásért felelős egysége elérhetőségét a számlázási melléklet (*M. 1/c. melléklet*) 11. pontja tartalmazza. [Korlátozási rendelet 12. § (3)]

23. Alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása

Az alaptevékenységhez kapcsoló, külön díj ellenében végezhető szolgáltatások felsorolását és az alkalmazandó díjtételeket az *F.5. függelék* tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználók tájékoztatása céljából a szolgáltatások listáját és azok díjainak hatályos, általános forgalmi adó nélküli és azzal növelt értékeit az ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján hozzáférhetővé teszi.

Kelt elektronikus bélyegző szerint

Hiezl Gábor
vezérigazgató
MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

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

Mellékletek: 5 db

Függelékek: 9 db

A mellékletek és a függelékek az üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezik.

Felhasználó azonosító száma:
Felhasználási hely azonosító:

Vonalkód

EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

1. Szerződő felek adatai

1.1. Egyetemes szolgáltató adatai:

Egyetemes szolgáltató megnevezése, székhelye: MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20. • Adószáma: 26713111-2-44 • Cégjegyzékszám: 01-10-140263 • Statisztikai azonosítója: 26713111-3523-114-01 • Bankszámlaszám: 10700024-02568209-52100008

1.2. Felhasználó adatai¹:

Név / Megnevezés:	Születési név / Rövidített cégnév:
Születési hely és idő:	Anyja születési neve:
Lakcím / Székhely:	Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám):
Adószám:	
Statisztikai azonosító:	
Bankszámlaszám:	
Telefon:	E-mail-cím ² :

- ☐ 20 m³/h alatti névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező **lakossági felhasználó**, amely **nem fogyasztói közösség**
- ☐ 20 m³/h alatti névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező **nem lakossági felhasználó**
- ☐ 20 m³/h alatti névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező **fogyasztói közösség**
- ☐ 20 m³/h vagy azon felüli névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező **lakossági felhasználó** (fogyasztói közösség is)
- ☐ 20 m³/h névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező **nem lakossági felhasználó**
- ☐ **átalánydíjas** (gázmérő nélküli) **felhasználó**

1.3. Fizető adatai (ha nem azonos a felhasználóval)¹:

Név / Megnevezés:	Születési név / Rövidített cégnév:
Születési hely és idő:	Anyja születési neve:
Lakcím / Székhely:	Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám):
Adószám:	
Statisztikai azonosító:	
Bankszámlaszám:	
Telefon:	E-mail-cím ² :

1.4. Levelezési cím

Név / Megnevezés:
Cím:

1.5. Kapcsolattartó (nem természetes személy esetén)

Név: Cím:
Ha a felhasználó és/vagy a fizető adataiban változás történik, arról a felhasználó/fizető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t 15 napon belül köteles tájékoztatni.

2. Felhasználási hely adatai

Cím: Helyrajzi szám:
Mérési pont azonosító (POD):
Használat jogcíme: ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb
Földgázelosztó megnevezése^{**}:
Földgázelosztó székhelye:
Mérő(k)* névleges (össz)teljesítménye: m³/h
Átadási nyomás (20 m³/h vagy azon felüli névleges teljesítményű mérő esetén)

2.1. Épületen belül az önálló lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek száma (fogyasztói közösség esetén)

Önálló lakás: db Önálló, nem lakás céljára szolgáló helyiség: db

3. Szerződés tárgya

A 2. pontban meghatározott felhasználási hely teljes fogyasztási igényének ellátása földgázzal díj ellenében a jelen szerződésben, az Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételekben és a számlázási mellékletben meghatározottak szerint.

¹ Az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bek. b) pontja és a 2008. évi XL. törvény 36. § (1) bek. a) pontja alapján a felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó neve, lakcíme, születésének helye és ideje, anyja születési neve, nem természetes személy felhasználó esetén a szervezet elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma) szükséges. Ezen, törvény által előírt adatok megadása kötelező, az egyéb adatok megadása önkéntes.

² Az e-mail-cím megadásával a felhasználó, illetve a fizető hozzájárul az elektronikus úton történő kapcsolattartáshoz.

4. Szerződés hatálya

4.1. Szerződés hatályba lépése

- ☐ új bekapcsolás esetén a gázmérő felszerelésének napja,
- ☐ felhasználóváltás 15 napon belüli bejelentése esetén az a nap, amikor a felhasználó a felhasználási helyet birtokba vette,
- ☐ kereskedőváltás esetén a kereskedőváltás napja,

a fentiek vagy a Felek megállapodása alapján (a fentiektől eltérően, illetve a felhasználóváltás 15 napon túli bejelentése esetében) a szerződés hatályba lépésének napja év hónap nap.

4.2. A szerződés hatálybalépésének feltétele, hogy a felhasználó hatályos elosztóhálózat-használati szerződéssel rendelkezzen.

4.3. A szerződés határozatlan időre szól.

5. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízása

5.1. A felhasználó egyetemes szolgáltatás igénybevétele céljából tett, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzata közzétételével meghatározott ajánlat elfogadására vonatkozó jognyilatkozatával megbízta az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és az érintett földgázelosztó között fennálló megállapodás keretei között – a képviselőjében teljes jogkörrel eljárjon a területileg illetékes földgázelosztónál a jelen szerződésben megjelölt felhasználási hely(ek) tekintetében megkötött elosztóhálózat-használati szerződés kezelése érdekében, beleértve a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését érintő adatváltozásának földgázelosztó részére történő bejelentését, valamint a jelen szerződés felhasználó általi felmondása esetén – ide nem értve a kereskedőváltást – a szerződés tárgyát képező felhasználási helyre vonatkozó elosztóhálózat-használati szerződést felmondását.

5.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó jognyilatkozatára tekintettel köteles a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződésének megbízottként történő kezelésére. A felhasználó számára az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízottként történő eljárása térítésmentes. A felhasználó tudomásul veszi, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a megbízás teljesítése érdekében jogosult harmadik személyt igénybe venni.

6. Mellékletek

A jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi az Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételek, az ügyfélszolgálati elérhetőségek kivonat, a számlázási és a kötbérek melléklet. A jelen szerződés kizárólag a mellékletekkel együtt érvényes és értelmezendő. A szerződéshez tartozó mellékletek hatályos változata az mvmnext.hu oldalon és az ügyfélszolgálati irodákban elérhető.

7. Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokat a honlapon és ügyfélszolgálati irodákban elérhető adatkezelési tájékoztatók tartalmazzák.

8. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzata és a hatályos jogszabályok irányadók.

9. Jelen dokumentum kiállítása az egyetemes szolgáltatás igénybevétele érdekében a felhasználónak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzatának közzétételével meghatározott ajánlat elfogadására vonatkozó jognyilatkozata alapján, az annak hatályosulásával létrejött egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének visszaigazolása érdekében történt.

..... település, év hó nap

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

* A gázmérő a földgázelosztó tulajdona.

MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT.

EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes földgázszolgáltató (továbbiakban: MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vagy egyetemes szolgáltató) és a felhasználó/lakossági fogyasztó (továbbiakban együtt: felek) között létrejött egyetemes szolgáltatási szerződés (továbbiakban: Szerződés) 1. számú mellékleteként a felek Szerződéssel kapcsolatos alapvető jogait és kötelezettségeit tartalmazza. A Szerződés kizárólag az ÁSZF-fel együtt érvényes és értelmezendő.

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Szerződés rendelkezései, a Get., a Vhr., az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzata (a továbbiakban: Üzletszabályzat) és a hatályos jogszabályok szerint kell eljárni.

A Szerződés kizárólag az ugyanazon felhasználási helyre a területileg illetékes földgázelosztóval megkötött, hatályos elosztóhálózat-használati szerződéssel együtt jogosít földgáz vételezésre.

1. A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI, MINŐSÉGI SZÍNVONALA

1.1. A csatlakozási pont meghatározása

A csatlakozási pont meghatározása a földgázelosztóval megkötött csatlakozási szerződésben kerül rögzítésre.

1.2. A szolgáltatott gáz minősége

1.2.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a felhasználó részére átadott földgáz minősége megfelel a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (továbbiakban: Vhr.) 66/A. § rendelkezéseire figyelemmel a Vhr. 11. számú melléklete előírásainak.

1.2.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázt szagosítva adja át a felhasználónak, az MSZ-09-74.0011-5:1984. szabvány előírásainak megfelelően.

1.3. A szolgáltatások minőségi színvonala, a megfelelő minőségi színvonalától eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalát a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: Hivatal) határozatai (Üzletszabályzat F.3. függelék) tartalmazzák. A határozatok előírják az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára az egyes tevékenységekhez kapcsolódó mutatókat, minimális minőségi követelményeket, a határozatokban foglaltak a nem teljesítése esetén alkalmazandó szankciókat.

2. A SZERZŐDÉS, VALAMINT AZ IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETES FELTÉTELEI

2.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szolgáltatásai, jogai és kötelezettségei

2.1.1. A felhasználó földgázellátásának biztosítása

2.1.1.1. A Szerződés alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a Szerződésben meghatározott időponttól kezdődően – ha a jogszabályokban előírt feltételeket teljesülnek – a felhasználónak folyamatosan földgázt értékesíteni.

A szolgáltatás teljesítési helye a felhasználási hely telekhatára.

A Szerződés alapján a felhasználó részére a szállítási rendszerüzemeltetési, a földgázáramlás és -elosztási szolgáltatásokat biztosítottnak kell tekinteni, erre tekintettel a felhasználó a Szerződés létrehozására irányuló felhasználói jognyilatkozatával, annak részeként megbízta az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy az egyetemes földgázszolgáltatás biztosításához szükséges szerződéseket a rendszerüzemeltetőkkel megkösse, az igényelt kapacitásokat lekösse.

2.1.1.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. földgázszolgáltatási kötelezettsége fennáll mindaddig, amíg

- az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hatókörén kívül eső, elháríthatatlan akadály, vis major
- az elosztórendszeren a területileg illetékes földgázelosztó által, vagy a csatlakozóvezetéken vagy a felhasználói berendezésen a felhasználó vagy megbízottja által végzett munka,
- a felhasználó Szerződésbe vagy más szerződésbe ütköző magatartása vagy tevékenysége,
- a felhasználót érintő korlátozás,
- az egyetemes szolgáltatás bármilyen egyéb okból történő jogszerű megtagadása

a szolgáltatás, ellátás ideiglenes szüneteléséhez, szüneteltetéséhez, felfüggesztéséhez vagy megtagadásához, a felhasználó kikapcsolásához nem vezet.

2.1.1.3. A szolgáltatás jogszerű szüneteltetése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t kártérítési vagy szerződésszegés miatti felelősség nem terheli.

2.1.1.4. Ha a felhasználási helyen a rendszerhasználat felfüggesztésre került, és a felfüggesztés megszüntetésének feltételei annak megkezdését követő 6 hónapon belül nem teljesülnek, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a Szerződést felmondani.

2.1.2. Ügyfélszolgálatok biztosítása, panaszkezelés

- 2.1.2.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására (bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és orvoslása, tájékoztatás) ügyfélszolgálatot működtet.

A kapcsolattartás történhet szóban vagy írásban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hivatalos kapcsolattartási levelezési címén, elektronikus vagy telefonos elérhetőségén, ügyfélszolgálati irodáin (az ügyfélszolgálati irodák mindenkor pontos címe, nyitvatartása megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján).

- 2.1.2.2. A panaszra mint a felhasználói beadványok egyik fajtájára – egyéb rendelkezés hiányában – a felhasználói beadványokra vonatkozó szabályok az irányadóak. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felé tett panaszbejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) kérelmező neve, elérhetősége,
- b) érintett felhasználási hely címe,
- c) beadvány tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva,
- d) kért intézkedés megjelölése.

A fentiek hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részére megküldött panaszbeadványt pontosítás céljából a feladónak érdemi válasz nélkül visszaküldheti.

- 2.1.2.3. Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történhet a válaszadás. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott vagy szóban előadott, de helyben el nem intézett beadványt igazolás ellenében veszi át; továbbá a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén az ügyintézés dokumentálhatósága érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről az ügyintézés kezdetekor tájékoztatja a felhasználót. Nem minősül dokumentálandó beadványnak az a felhasználói megkeresés, amelyet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználónak az ügyfélszolgálati irodán személyesen vagy a telefonbeszélgetés során megválaszolt, illetve elintézett, és a felhasználó a kapott választ, ügyintézés elfogadta. Ilyen esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a megkeresés felvételéről sem köteles igazolást kiadni.
- 2.1.2.4. Az ügyintézésre megállapított határidők számítása során – az órákban meghatározott határidők számítását bele nem értve – a Ptk. 8:3. §-ában előírtakat kell alkalmazni.
- 2.1.2.5. A panasz kivizsgálásának érdekében a felhasználó köteles együttműködni, a szükséges egyeztetésekre rendelkezésre állni.
- 2.1.2.6. A felhasználó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez fordulni.
- 2.1.2.7. Ha a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. válaszát nem fogadja el, vagy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. határidőn belül nem ad érdemi választ, a felhasználó az illetékes hatósághoz fordulhat.
- 2.1.2.8. A fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott békéltető testület hatáskörébe tartozik a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közötti, a szolgáltatás minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, továbbá a Szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala.

Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben mint fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal vagy a Hivatal jár el:

- a) *Lakossági fogyasztó esetén* az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a lejárt tartozás rendezését követően a lakossági fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó, jogszabályban és az Üzletszabályzatban foglalt rendelkezések megsértése esetén – a Hivatal a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (továbbiakban: Get.) 127. § m) pontja szerinti hatáskörének tiszteletben tartása mellett – a kormányhivatal jár el.

Ha a fenti rendelkezések megsértése szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak, az ügyben a Hivatal jár el.

- b) *Nem lakossági fogyasztó esetén* az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó rendelkezések felhasználóval szembeni megsértése esetén a Hivatal jár el.

2.2. A felhasználó kötelezettségei

2.2.1. Díjfizetési kötelezettség

A Szerződés alapján a felhasználó alapvető szerződéses kötelezettsége, hogy a Szerződésben meghatározott időponttól a részére értékesített földgáz ellenértékét rendszeresen megfizesse az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére. A felhasználó a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött Szerződésben, illetve a jogszabályokban meghatározott díjat köteles megfizetni.

A Szerződés hatályba lépése napjától a szolgáltatás igénybe vétele megkezdettnek tekintendő, és a szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő alapdíjat, illetve átalánydíjat a felhasználó jogszabály alapján akkor is köteles megfizetni, ha tényleges földgázvételezés nem történik.

2.2.2. Kapacitáslekötési jog átadása

A felhasználó a Szerződés aláírásával, annak időbeli hatályára átadja a felhasználási helyre vonatkozó kapacitáslekötési jogát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek.

2.2.3. A fogyasztásmérő állagmegóvása

A földgázelosztó tulajdonában lévő fogyasztásmérő állagmegóvásaért, a szolgáltatói jogi zár és a hatósági plomba meglétéért, illetve azok sértetlenségéért a felhasználót terheli a felelősség.

A felhasználó köteles minden általa észlelt, a szolgáltatással kapcsolatos rendellenességet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek vagy a földgázelosztónak haladéktalanul bejelenteni.

2.2.4. Adatmódosítás, szerződésmódosítás

2.2.4.1. A felhasználó (fizető) Szerződésben vagy egyéb módon rögzített adataiban (pl. név, lakcím, levelezési cím) bekövetkezett változást a felhasználó (fizető) 30 napon belül köteles személyesen vagy írásban bejelenteni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére. A változás átvezetéséhez – a bejelentéssel egyidejűleg – a változást igazoló dokumentum, okirat eredeti példányának vagy másolatának bemutatása, megküldése is szükséges.

Az adatváltozás előírásoknak megfelelő bejelentése annak MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általi tudomásulvételével hatályosul. Adatmódosítás esetén a bejelentett változások automatikusan átvezetésre kerülnek a Szerződésen, az nem minősül szerződésmódosításnak.

A gázkorlátozással kapcsolatos adatváltozásbejelentési szabályokat az Üzletszabályzat 22.7.1. pontja tartalmazza.

2.2.4.2. A felhasználó elszámolás alapját képező szerződéses adat (éves várható fogyasztás mértéke, átalánydíj megállapításának alapadata stb.) érdemi változása esetén 30 napon belül köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t a változás(ok)ról értesíteni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a bejelentést megvizsgálja, szükség esetén jogosult a változást alátámasztó iratot bekérni, és – amennyiben az megfelel a jogszabályi feltételeknek és az Üzletszabályzatban foglaltaknak – teljesíti.

A fentiekben túl a felhasználó jogosult a szerződés tartalmi elemének (fizetési mód, elszámolási mód stb.) érdemi változtatását kezdeményezni. A módosítási igény teljesíthetőségét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megvizsgálja, és – amennyiben a módosítási igény megfelel a jogszabályi feltételeknek és az Üzletszabályzatban foglaltaknak – teljesíti. Számlázást vagy elszámolást érintő adat visszamenőleges módosítása a felhasználó részéről nem kezdeményezhető, ha az az elszámolásban visszamenőleges hatályú korrekciót eredményezne.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számla fizetési módjának megváltoztatását külön bejelentés nélkül is elfogadja, ha a felhasználó (1) a pénzügyi csoportos beszedési megbízást ad vagy azt visszavonja, (2) postai számlabefizetési megbízásos (fehér csekkes) számlákat átutalással egyenlíti ki. Csoportos beszedési megbízás visszavonása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fizetési módot jogosult átutalás fizetési módra átállítani.

A számlázási melléklet 2–6., 9., 10. és 13. pontjában foglaltakat a felhasználó – a jogszabályi előírások és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek keretei között – egyoldalúan módosíthatja.

2.2.4.3. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből származó minden jogkövetkezményt a felhasználó (fizető) visel.

2.2.4.4. Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó lakossági célú felhasználására vonatkozó nyilatkozatot tett, azonban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználási helyen a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában foglaltaknak, akkor az kezdeményezi a Szerződés módosítását. Ha a felhasználó a módosítás kezdeményezését nem fogadja el, az átminősítés ellen bizonyítással élhet a kezdeményezés kézhezvételét követő 30 napon belül. Ha a felhasználó a módosítás kezdeményezése ellen a megadott határidőn belül nem tiltakozik, úgy kell tekinteni, hogy a módosítással egyetért.

2.2.5. Változás a felek személyében (felhasználóváltozás), a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás

2.2.5.1. Ha a felhasználási hely tekintetében a felhasználó személye megváltozik (elköltözik), illetve a felhasználó a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles azt az elköltözés, felhagyás napjától számított 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bejelenteni. A bejelentés formanyomtatványon is megtehető.

Ha a felhasználó az adott felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételével azért hagy fel, mert a felhasználási helyet a későbbiekben új egyetemes szolgáltatásra jogosult személy használja, a felhasználóváltozás szabályai szerint kell eljárni, függetlenül attól, hogy az új személy igénybe kívánja venni az

egyetemes szolgáltatást vagy sem. Ha az új személy egyetemes szolgáltatásra nem jogosult, akkor a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás szabályai szerint kell eljárni.

2.2.5.2. A felhasználó bejelentése egyben a Szerződés felmondásának is minősül.

Felhasználóváltás esetén a Szerződés az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének hatályba lépését megelőző napon szűnik meg, azaz az azt megelőző napon, amikor a felhasználási hely átadás-átvételére (birtokba vételére) vonatkozó, mindkét fél által aláírt jegyzőkönyv vagy ennek hiányában a 2.2.5.1. pont szerinti bejelentés alapján az új (beköltöző) felhasználó a felhasználási helyet birtokba vette. Ha a felhasználó bejelentési kötelezettségének 15 napon belül nem tesz eleget, az átírás időpontjára – figyelemmel a bejelentés keretében benyújtott dokumentumokban foglaltakra – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és az új (beköltöző) felhasználó megállapodása az irányadó.

Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás esetén a bejelentésről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja, a Szerződés felmondásra került (kijelentés).

2.2.5.3. Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli megbízottként, a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez tett bejelentése az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásának is minősül. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett földgázelosztót a változásról és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáról a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül értesíti. Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ezen kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, felel a földgázelosztó értesítése és – felhasználó változás esetében annak felhasználó általi megrendelés esetén – a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának, késedelmes teljesítésének jogkövetkezményeiért.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem kezeli megbízottként, a felhasználó az őt ellátó földgázelosztónál közvetlenül köteles eljárni a felhasználóváltás, illetve a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás bejelentése és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondása érdekében.

2.2.5.4. Ha a felhasználó bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szerződés továbbra is hatályos marad, és az abból eredő felhasználói kötelezettségek teljeskörűen a felhasználót terhelik.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a földgáz felhasználásával felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, vagy a területileg illetékes földgázelosztó helyszíni ellenőrzését megakadályozza, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben a Szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeiért, amíg a földgázelosztó a felhasználási hely ellenőrzését nem végezte el. Felhasználóváltás esetén a felhasználó mentesül a felelősség alól, és a bejelentés napjától az új (beköltöző) felhasználót terheli a felelősség, ha a földgázelosztó a felhasználási helyen vételező új (beköltöző) felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére nem tudja végrehajtani a helyszíni ellenőrzést a bejelentés kézhezvételét követő 20 napon belül. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a földgázelosztót terheli.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a földgáz felhasználásával felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, ugyanakkor az új (beköltöző) felhasználó az egyetemes szolgáltatás igénybevétele érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez felhasználói jognyilatkozatot nyújt be, az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése hatálybalépéséig a Szerződés hatályos marad, és a felhasználó felel a Szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeiért.

2.2.5.5. A Szerződés megszűnése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó a Szerződés megszűnésének napján érvényes mérőállás szerint köteles teljeskörűen elszámolni, és a meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

2.2.5.6. Jogi személy vagy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) általános szabályai szerint létrehozott jogalany jogutódlással történő megszűnése esetén a felhasználóváltás (átírás) szabályai megfelelően alkalmazandók azzal, hogy a bejelentést a jogutód köteles megtenni. Ennek elmaradásából eredő költségekért és károkért a jogutód felel.

2.2.5.7. Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó földgázfelhasználásával a felhasználási helyen felhagyott (elköltözött, megszűnt, székhelye/telephelye megváltozott), azonban annak bejelentését a felhasználó elmulasztotta, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a Szerződést felmondani.

2.2.6. **Szolgáltatási szünet a felhasználó kezdeményezése esetén**

A felhasználó a területileg illetékes földgázelosztónál írásban kérheti a rendszerhasználat szüneteltetését. Ennek részletes szabályait a FESZ és a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Ha a felhasználási helyen a rendszerhasználat szüneteltetését (szolgáltatási szünet) a felhasználó kérte, és az igényelt szüneteltetési időtartam lejártáig, vagy az igényelt időtartam ismeretének hiányában a szünetelés megkezdését követő 6 hónapon belül nem kérte az ismételt bekapcsolást, vagy nem hosszabbította meg a

szüneteltetés időtartamát (ezért azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. sem kezdeményezte a földgázelosztónál), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Szerződést felmondhatja.

2.2.7. Képviselőt ügyműködés során

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyműködés során a képviselőjében eljárjon, ehhez írásba foglalt, közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat formájú, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet jogszabály előír. A meghatalmazásnak alkalmasnak kell lennie a meghatalmazott és a meghatalmazó személyének egyértelmű beazonosítására.

3. SZOLGÁLTATÁS ÁRA, ÁRALKALMAZÁS FELTÉTELEI, IGÉNYBE VEHETŐ KEDVEZMÉNYEK, AZ IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEIRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS ELÉRHETŐSÉGE

3.1. Egyetemes szolgáltatás ára, áralkalmazás feltételei

3.1.1. Az egyetemes szolgáltatás árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit az energiapolitikáért felelős miniszter rendelete tartalmazza.

3.1.2. Az egyetemes szolgáltatás ára magában foglalja a rendszerhasználati díjakat. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a Szerződés alapján teljesített szolgáltatás a rendszerhasználati díjak (kapacitáslekötési díjak stb.) vonatkozásában közvetített szolgáltatást tartalmaz. Az egyetemes szolgáltatás ára nem tartalmazza az általános forgalmi adó, valamint a kizárólag nem lakossági fogyasztók részére kiszámlázásra kerülő jövedéki adó és MSZKSZ tagdíj összegét.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az MSZKSZ tagdíj összegét a nem lakossági felhasználókra továbbhárítja.

3.1.3. A felhasználó – gázmérő nélküli, ún. átalánydíjas felhasználás kivételével – a gázdíjon felül a felhasználási helyen felszerelt gázmérő névleges teljesítménye alapján a szolgáltatás rendelkezésre állásáért felhasználási helyenként alapdíjat fizet. Ha a felhasználó egy felhasználási helyen több gázmérő található, az adott árszabáson belüli szabályokat a gázmérők névleges teljesítményének összege alapján kell alkalmazni.

Az alapdíj gázévre vonatkozik és – az Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában – havi rendszerességgel, az éves díj 1/12-ének megfelelő összegek formájában kell megfizetni. Az alapdíjat akkor is meg kell fizetni, ha a felhasználó a szolgáltatást nem veszi igénybe (a felhasználó földgázt ténylegesen nem vételez).

3.1.4. A hatályos árakra, díjakra vonatkozó tájékoztatást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a honlapján és az ügyfélszolgálaton keresztül adja meg.

3.2. Igénybe vehető kedvezmények, igénybevétel feltételeiről szóló tájékoztatás elérhetősége

3.2.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló miniszteri rendeletben megállapított I. és II. árkategória szerinti díjszabásokat alkalmazza, továbbá a nagycsaládosokat megillető földgáz árkedvezményről szóló kormányrendeletben foglaltak alapján érvényesíti a felhasználók részére a nagycsaládos kedvezményt.

3.2.2. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételére vonatkozó részletes tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatán kérhető, továbbá a honlapon érhető el.

3.3. Árváltozás bejelentése

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendeletben közzétett, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árakat és alkalmazásuk szabályait legkésőbb az árak kihirdetését követő 3 munkanapon belül a honlapján közzéteszi, valamint ügyfélszolgálati irodáiban nyilvánosságra hozza. A közzététel tartalmazza a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kibocsátott számlán szereplő egységarak bármely változása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat egyértelműen, személyre szólóan, írásban külön is tájékoztatja. A tájékoztatás kiterjed a felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére is.

4. ELSZÁMOLÁS RENDJE

4.1. Mennyiség- és minőségmérés, elszámolás hibás, nem hiteles mérés esetén

4.1.1. Átalánydíjas felhasználók kivételével a felhasználó földgáz fogyasztásának elszámolásához a mérésügyi jogszabályok szerinti minőségi és mennyiségi adatokat a földgázelosztó biztosítja. A földgázelosztó a mérési adatokat azok rendelkezésre állástól számított 3 napon belül továbbítja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek. Ha a leolvasás sikertelen, a földgázelosztó a Get.-ben, a Vhr.-ben, illetve az üzletszabályzatában meghatározott módon biztosítja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára az elszámoláshoz szükséges adatokat.

- 4.1.2. A felhasználó az egyetemes szolgáltatónál kezdeményezheti előre fizetős mérő felszerelését. Az előre fizetős mérőt a földgázelosztó szereli fel. Az előre fizetős mérő felszerelésének költségét – a szociálisan rászoruló fogyasztókat kivéve – a felhasználó köteles a földgázelosztónak előre megfizetni.

Szociálisan rászorulóknak nem minősülő felhasználó esetén az előre fizetős mérőn keresztüli tényleges vételezés kizárólag az esetlegesen fennálló, lejárt tartozás előzetes pénzügyi teljesítését követően lehetséges (fizetési kedvezményre vonatkozó engedély esetén ez alatt kizárólag a már teljesítendő összege(ke)t kell érteni).

- 4.1.3. Ha a felhasználónál felszerelt fogyasztásmérő berendezés a fogyasztást nem vagy hibásan méri, vagy a fogyasztásmérő berendezés hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a felhasználó a fogyasztásmérő berendezés hibáját észleli, köteles azt a földgázelosztónak haladéktalanul bejelenteni.

A hibás vagy lejárt hitelesítésű mérővel történt gázvételezés esetén az elfogyasztott mennyiséget és a számlázandó időszakot a földgázelosztó határozza meg a FESZ 12. pontjában és az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően, majd adatközlése alapján azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a hibás vagy nem hiteles mérés időszakában hatályos árakkal kiszámítja, és a számlát tájékoztató levél kíséretében a felhasználónak megküldi.

4.2. Leolvasás

- 4.2.1. A gázmérőt a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja olvassa le a földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint. A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött elosztóhálózat-használati szerződésnek megfelelő időszakban, illetve a földgázelosztóval a Vhr.-ben előírtak szerint egyeztetett időpontban leolvassa.

- 4.2.2. Ha a gázmérő leolvasása során a földgázelosztó vagy megbízottja zárt felhasználási helyet talál, és a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétellel sikertelen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a Szerződést felmondani.

- 4.2.3. A 20 m³/h-nál kisebb névleges összteljesítményű fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén a leolvasásra – eltérő megállapodás hiányában – évente egy alkalommal kerül sor. A leolvasás várható idejét legalább 5 napos időtartam megjelölésével a számla tartalmazza.

20 m³/h névleges mérőt teljesítményű vagy azt meghaladó fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén a gázmérő leolvasására havonta kerül sor.

Leolvasásra a fentiekől eltérően is sor kerülhet (rendkívüli leolvasás) az Üzletszabályzatban és a földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint.

4.3. Fogyasztás elszámolása, elszámolási időszak

- 4.3.1. A felhasznált gázmennyiség ellenértékét – gázmérő nélküli, ún. átalánydíjas fogyasztás kivételével – a gázmérőn leolvasott ún. üzemi állapotú gázmennyiség gáztechnikai normálállapotra átszámított mennyiségének (gnm³), az elszámolási időszakra vetített fűtőértéknek (MJ/m³) és a mindenkor hatályos egységárnak (Ft/MJ) a szorzata adja. Az átszámítás képletét, metodikáját az Üzletszabályzat M.2. melléklete tartalmazza. Az Üzletszabályzat M.2. mellékletében nem szabályozott kérdéseket a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

- 4.3.2. Az elszámolási időszakra az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő földgázelosztó általi leolvasásából (adat rögzítéséből), ennek hiányában a fogyasztásmérő adatai felhasználó általi közlése (diktálás) alapján, ennek hiányában becsléssel állapítja meg.

- 4.3.3. Eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak megegyezik az éves leolvasási időszakkal.

Az elszámolási időszak hossza az Üzletszabályzatban rögzített általános rendelkezésektől eltérhet, ha a felhasználási helyről a felhasználó elköltözött (felhasználóváltozás, felhagyás), a felhasználási hely a gázszolgáltatásból kikapcsolásra vagy visszakapcsolásra kerül, szabálytalan vételezés állapítható meg, vagy éves leolvasási cikluson belül ellenőrző, rendkívüli leolvasás alkalmával megállapított várható éves fogyasztás legalább 20 százalékkal alacsonyabb a tervezett éves fogyasztásnál.

5. SZÁMLÁZÁS ÉS SZÁMLAKIEGYENLÍTÉS MÓDJA, FELTÉTELEI, FIZETÉSI MÓDOK, KEDVEZMÉNYEK

5.1. Számlázás

5.1.1. Egyenletes részszámlázás

- 5.1.1.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – a felhasználó eltérő kérése hiányában – 20 m³/h alatti névleges összteljesítményű fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén az elfogyasztott gázmennyiség ellenértékének elszámolása során ún. egyenletes részszámlázásos módszert alkalmaz.

Egyenletes részszámlázás esetén a lezárt fogyasztási időszakra vonatkozó elszámolószámla a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja által leolvasott vagy becsült mérőállás alapján kerül kibocsátásra, míg

a két leolvasás között, azaz az egy éves elszámolási időszakon belül rendszeres időközönként (havonta vagy negyedévente) azonos gázmennyiség alapján részszámla készül.

5.1.1.2. Ha a megállapított vagy a megajánlott részszámla mennyisége nem éri el az évi 240 m³-t, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. háromhavonta bocsát ki részszámlát, amelyben a három hónapra eső földgázmennyiséget és alapdíjat számlázza.

5.1.1.3. Ha a felhasználási hely használaton kívül van, és a felhasználó kéri, vagy az éves leolvasás alapján elszámolandó fogyasztás mennyisége nulla, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a részszámlázást felfüggeszteni, amely eredményeképpen számla kibocsátására elszámolási időszakonként egyszer, az elosztói leolvasást követően kerül sor. Az elszámolószámlában az éves alapdíj és az elszámolási időszakban mért fogyasztás kerül elszámolásra. Ha a mérőleolvasás alkalmával a földgázelosztó a felhasználási helyen fogyasztást állapít meg, vagy a felhasználó a felhasználási hely ismételt használatba vételét bejelenti, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználási helyet egyenletes részszámlázás szerint éves részszámlázásra állíthatja, annak figyelembe vételével, hogy a részszámla mennyiségi értéke az évi 240 m³-t eléri (havonta) vagy sem (háromhavonta). A felhasználási hely ismételt használatba vételét (újbóli gázfogyasztást) a felhasználó köteles haladéktalanul bejelenteni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek.

5.1.1.4. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolószámlát az elszámolási időszak utolsó napjára bocsátja ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Az elszámolószámlából levonásra kerül az elszámolás időszakában kiállított részszámlák forint összege.

5.1.1.5. A felhasználó egy elszámolási éven belül négy alkalommal kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámla, hőmérsékletfüggő részszámla vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását. A módosítás iránti kérelmek között legalább 30 napnak el kell telnie, továbbá az éves leolvasást megelőző 30 napban módosítás nem kezdeményezhető. Az e pontban foglaltaktól eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

5.1.2. Hőmérsékletfüggő részszámlázás

5.1.2.1. 20 m³/h névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező felhasználási hely esetén a felhasználó kérhet profilos fogyasztás alapján történő számlázást.

Hőmérsékletfüggő részszámlázásos módszer esetén a lezárt fogyasztási időszakra vonatkozó elszámolószámla a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja által leolvasott vagy becsült mérőállás alapján kerül kibocsátásra, míg a két leolvasás között, azaz elszámolási időszakon belül – az 5.1.8. pont szerinti esetet (kis értékű számlázás) kivéve – rendszeres időközönként (havonta) a felhasználói profil által kalkulált földgázmennyiség alapján részszámla készül.

5.1.2.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolószámlát az elszámolási időszak utolsó napjára bocsátja ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Az elszámolószámlából levonásra kerül az elszámolás időszakában kiállított részszámlák forint összege.

5.1.2.3. A felhasználó egy elszámolási éven belül négy alkalommal kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámla, hőmérsékletfüggő részszámla vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását. A módosítás iránti kérelmek között legalább 30 napnak el kell telnie, továbbá az éves leolvasást megelőző 30 napban módosítás nem kezdeményezhető. Az e pontban foglaltaktól eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

5.1.3. Számlázás a felhasználó által közölt havi fogyasztás alapján (mérőállás havi közlése (diktálás))

5.1.3.1. A 20 m³/h névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező felhasználási hely esetében a felhasználó havi fogyasztás alapján történő számlázást is kérhet, ha vállalja a mérőállásnak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által, kifejezetten e célra biztosított csatornákon történő havi közlését (diktálását). Mérőállás közlés a számlán tájékoztató adatként feltüntetett leolvasási ciklussal összhangban, a számlán megjelenített időintervallumban történhet.

Ha a felhasználó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy azt határnapon túl teljesíti, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az adott számlázási időszakra vonatkozóan, a korábbi azonos időszak átlagos fogyasztási adatai alapján jogosult részszámlát kibocsátani. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részszámla értéket a következő mérőállás (leolvasás, diktálás, elosztói becslés) alapján készült számlában számolja el.

Ha a felhasználó havi mérőállás közlése (diktálási) kötelezettségének az éves leolvasás időszakon belül két egymást követő hónapban vagy az éves leolvasási időszakban legalább háromszor nem tesz eleget, akkor a felhasználó által közölt havi fogyasztás alapján történő elszámolás az éves leolvasási eredmény elszámolását, számlázását követően automatikusan hőmérsékletfüggő részszámlázásra módosul. A felhasználó által közölt havi fogyasztás alapján történő számlázásra a felhasználó erre vonatkozó kérése alapján, a feltételek fennállása esetén van mód.

A gázmérő éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámolószámlát bocsát ki. Diktálás esetén – az 5.1.8. pontban (kis értékű számlázás) foglalt esetet kivéve – a felhasználó által havonként közölt fogyasztási adat alapján minden diktálást követően a számlában megtörténik a havi felhasználás elszámolása, ezért teljes éves időszakot magában foglaló elszámolószámla kibocsátására a felhasználó havonként történő adatközlése alapján történő számlázás esetén nem kerül sor. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolószámlában a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

- 5.1.3.2. A felhasználó egy elszámolási időszakon belül négy alkalommal kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámla, hőmérsékletfüggő részszámla vagy a felhasználó által bejelentett havi mennyiség alapján történő számlázás) módosítását. A módosítás iránti kérelmek között legalább 30 napnak el kell telnie, továbbá az éves leolvasást megelőző 30 napban módosítás nem kezdeményezhető. E pontban foglaltaktól eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulás esetén lehet.

5.1.4. **Számlázás havi mérőleolvasás esetén**

20 m³/h vagy a feletti névleges összteljesítményű fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a havi elosztói mérőleolvasás alapján bocsát ki elszámolószámlát. Sikertelen havi leolvasás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolószámlát jogosult becslés alapján kibocsátani.

5.1.5. **Számlázás mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében**

A mérő nélküli felhasználási helyek vonatkozásában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vagy az általa megbízott díjbeszedő szervezet átalánydíjas számlát bocsát ki. Az átalánydíj számlázása háromhavonta történik, a számlázási időszakot a számla tartalmazza. Az átalánydíj számlázásának alapját miniszteri rendelet szabályozza.

A tárgyhóra eső átalánydíjat hőközi felhasználóváltás esetén a régi (kiköltöző) felhasználó, hó elsejével történő felhasználóváltás esetén az új (beköltöző) felhasználó köteles megfizetni.

Az átalánydíj számlázását a Szerződés hatálya alatt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag a földgázvételezés lehetőségét megszüntető plomba földgázelosztó általi felhelyezését, vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését követő hónaptól szünetelteti vagy szünteti meg.

5.1.6. **Számlamegosztás árváltozás esetén**

Az egyetemes szolgáltatás árának változása esetén a felhasználó jogosult az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását az árváltozás hatályba lépését követő 5 napon belül közölni. Részszámlázás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közölt mérőállást az árváltozás hatályba lépését megelőző napra rögzíti, és az árváltozás időpontját magában foglaló éves elszámolásban figyelembe veszi.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult ellenőrző mérőleolvasást végeztetni. Ha a leolvasott mérőállás alapján becsült mérőállás a diktált mérőállástól eltér, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a földgázelosztó által megadott mérőállás figyelembevételével elszámolni.

Ha a felhasználó mérőállást az 5 napos határidőn belül nem közöl, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fogyasztást az *Üzletszabályzat M.2. mellékletében* meghatározott ún. termikus fogyasztás alkalmazásával osztja meg, és a felhasználóval e megosztás szerint számol el.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az e pont szerint meghatározott mérőállástól alkalmazza az új árat. Az elszámolási időszak végén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a két mérőleolvasás közötti teljes időszakot számolja el a rendelkezésre álló közbenső mérőállás és az alkalmazandó ár figyelembevételével.

5.1.7. **Számlapótlás, elmaradt elszámolás, túlfizetés**

- 5.1.7.1. Ha a felhasználó a Szerződés alapján kiállítandó számlát a Szerződésben meghatározott gyakoriságnak megfelelően nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó számára az ismételten kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második alkalommal ingyenesen ezt követően a földgáz egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló miniszteri rendeletben (továbbiakban: különdíj-rendelet) előírt díj ellenében küldi meg. A számla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót a számla ellenértékének megfizetése alól.
- 5.1.7.2. Ha elmaradt elszámolás miatt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult megfizetni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén a kikapcsolás során nem lakossági fogyasztó esetében a Get. 28/A. § (3) bekezdése, míg lakossági fogyasztó esetében a Get. 29. § (3) bekezdése szerint kell eljárni.

- 5.1.7.3. Elszámolószámla kibocsátásakor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval az elszámolási időszakokra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor az összeget az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani, illetve – a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználó következő számláiban elszámolni. A kifizetési igénylés lehetőségéről és módjáról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a honlapján és személyes ügyfélszolgálatain ad tájékoztatást.

Ha a felhasználó a visszafizetésről rendelkezett, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a visszafizetendő összeget a kérelemtől/elszámolástól számított 15 napon belül visszafizeti. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – a felhasználó vagy fizető eltérő kérése hiányában – a visszafizetést átutalással vagy hitelkártya számla javára történő befizetéssel teljesíti, ha az ahhoz szükséges adatok az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján, ennek hiányában a felhasználó vagy fizető fizetési módja alapján vagy más módon a rendelkezésére állnak. Egyéb esetben a visszafizetésre postai úton kerül sor. Túlfizetés esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a visszafizetést a felhasználó részére, ha a felhasználó helyett a fizető teljesít, a fizető részére teljesíti. Ettől a felhasználó és a fizető együttes, külön kérésére el lehet térni. Visszafizetés tekintetében a felhasználó és a fizető jogosultsága egyetemleges.

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

5.1.8. **Részszámlázás a számlázási összeg összevonásával (kis értékű számlázás)**

Ha az éves várható fogyasztás és annak megoszlása alapján, vagy a felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően kiállított havi részszámla összege nem éri el az 5000 forintot, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a részszámlát – elektronikus számlakibocsátás esetét kivéve – összevontan bocsátja ki oly módon, hogy az összevont részszámlák összege elérje az 5000 forintot. Számla e bekezdés szerinti összevont kibocsátására kizárólag hőmérsékletfüggő részszámlázás, illetve elmaradt vagy határnapon túl teljesített díktálás miatti részszámla-kibocsátás lehetősége esetén kerül sor.

Ha a felhasználói mérőállás közlés (díktálás) alapján kibocsátott számla összege nem éri el az 5000 forintot, a kereskedő jogosult a számlát összevontan kibocsátani oly módon, hogy az összevont számlák összege az 5000 forintot elérje.

Az összevont számla kiállításától az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó kérése esetén eltérhet.

5.1.9. **Elektronikus számlakibocsátás**

- 5.1.9.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó kérésére köteles, Üzletszabályzatban meghatározott esetekben jogosult a számlát elektronikus úton kibocsátani. Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számlát a felhasználó kérésére vagy az Üzletszabályzatban meghatározott alapján elektronikus úton bocsátja ki, akkor a végszámla kibocsátása is elektronikus úton történik. Elektronikus számla kibocsátása esetén a számla az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kinyomtatott formában nem kerül kibocsátásra.
- 5.1.9.2. Ha jogszabály előírása alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem lakossági felhasználó részére kizárólag elektronikus számlát bocsáthat ki, és az elektronikus számlázáshoz szükséges adatokat a nem lakossági felhasználó nem bocsátja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést a szabályozás hatálybalépését megelőző napra felmondja.

5.1.10. **Részszámlák összevont megküldése**

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult azonos elszámolási időszakokra vonatkozóan – kivéve, ha a kalkulált éves fogyasztás nem éri el az évi 240 m³-t, amikor is három havi időszak egyszerre, egy számlában kerül kiterhelésre – legfeljebb három, egymást követő időszakra vonatkozó részszámlát és az azokhoz tartozó számlabefizetési megbízásokat (fehér csekket) egy küldeményben megküldeni a lakossági fogyasztónak (fizetőnek) azzal, hogy legalább 30 napot biztosít az egyszerre megküldött részszámlák fizetési határideje között. Az egy küldeményben megküldött részszámlák fizetési határideje az egyes részszámlákon kerül feltüntetésre.

A felhasználó (fizető) az egyes részszámlák megfizetésére minden esetben az adott részszámlában feltüntetett fizetési határidőig köteles.

Ha a felhasználó (fizető) a részszámlák megfizetése során összetéveszti/felcseréli a számlázási időszakokat, az aktuálisan befizetendő részszámlákat, arra a számlázási időszakra vonatkozóan, amely helyett egy későbbi időszakra vonatkozóan tett eleget a fizetési kötelezettségének – de a befizetett összeg alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben tényleges lejárt tartozása nem áll fenn, ide nem értve az összetévesztés/felcserélés miatti tartozást – a felhasználóval szemben a fizetési késedelem, illetve a nemfizetés jogkövetkezményei nem kerülnek alkalmazásra.

5.1.11. Kis értékű hátralék kezelése

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

5.1.12. Számlázás sikertelen leolvasás esetén

5.1.12.1. Sikertelen leolvasás esetén az elszámolási mérőállást a földgázelosztó becsléssel állapítja meg.

Ha a földgázelosztó vagy a felhasználó nem közli az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel az elszámoláshoz szükséges fogyasztási adatot, vagy ha az nem bizonyul helyesnek, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fogyasztás meghatározásához a fogyasztás meghatározásához az *Üzletszabályzat M.2. mellékletében* meghatározott ún. termikus fogyasztás meghatározást alkalmaz.

5.1.12.2. Az elosztói becslés, a termikus fogyasztás alkalmazásával meghatározott mérőállás, illetve így megállapított időszakai gázfelhasználás elszámolás-számlázás szempontjából egyenértékű a leolvasott mérőállással, illetve a mérőállások által meghatározott gázfelhasználással.

5.1.12.3. Ha a földgázelosztó által becsült mérőállást követően valós mérőállás áll rendelkezésre, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a következő éves elszámolásában a valós mérőállást közbelső mérőállásként számolja el. Ha a felhasználó a fizetési határidőn belül jogos kifogást emel a számlázott mennyiséggel vagy a fogyasztásmegosztással kapcsolatban, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. elvégzi az elszámolás korrekcióját.

5.2. Számlakifogás

5.2.1. A számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja, és az esetlegesen így keletkező fizetési késedelem után az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult. Ettől eltérően a kifogás bejelentésének a számla kifizetésére halasztó hatálya van, ha a számlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakra vetített mennyiség 150%-át meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő. Ha az elszámolási időszak mértékében változás következik be, az azonos időszakra vetített mennyiséget az *Üzletszabályzat M.2. mellékletében* meghatározott ún. termikus fogyasztás alkalmazásával kell kiszámítani.

A fentiekől eltérően a kifogás bejelentésének a részszámla kifizetésére nincs halasztó hatálya, ha a részszámlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakra vetített mennyiség 150%-át a felhasználó kérésére történt részszámlamennyiség módosítás miatt haladja meg.

5.2.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kifogást megvizsgálja, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb az írásban benyújtott kifogás kézhezvételétől, illetve a szóban előadott kifogás jelzésétől számított 15 napon belül írásban benyújtott kifogás esetében írásban értesíti, szóban előadott kifogás esetében dokumentált módon tájékoztatja.

5.2.3. Ha a kifogás jogosnak bizonyult, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. haladéktalanul intézkedik a számla helyesbítéséről. A helyesbítő számla esedékességét a számla tartalmazza.

A felhasználót megillető visszatérítés kezelése az 5.1.7.3. pontban foglaltak szerint történik.

Végyszámla esetén a felhasználót megillető visszatérítés esetében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az alábbiak szerint jár el

- a) ha a felhasználónak tartozása van, a számlakifogás során keletkezett túlfizetést a tartozás rendezésének kiegyenlítésére (beszámítás) használja fel, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- b) a felhasználó fizetési módja szerinti módon a végyszámla kibocsátásától számított 8 napon belül azt a felhasználónak visszafizeti.

5.2.4. Ha téves vagy elmaradt elszámolás miatt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult megfizetni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén a kikapcsolás során nem lakossági fogyasztó esetében a Get. 28/A. § (3) bekezdése, míg lakossági fogyasztó esetében a Get. 29. § (3) bekezdése szerint kell eljárni.

5.2.5. A felhasználót alaptalan számlakifogás esetén – a teljesítési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmikamat-, valamint behajtási költségátalány-fizetési kötelezettség terheli.

5.3. Fizetés módok

5.3.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a számlák kiegyenlítése során biztosított fizetési módok:

- postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk) – kizárólag lakossági fogyasztó esetén, azzal, hogy nem lakossági felhasználó esetében, amennyiben 2018. január 4-én a számlák kiegyenlítése – a választott fizetési mód alapján – postai számlabefizetési megbízással (fehér csekkel) történt, akkor e fizetési

módot legutolsó alkalommal 2018. január 4-ét követő első éves leolvasás alapján kiállított elszámolószámla kiegyenlítésig köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. biztosítani,

- csoportos beszédési megbízás (CSOB),
- pénzügyi intézményen keresztül egyedi átutalás (banki átutalás),
- bankkártyás fizetés (pl. ügyfélszolgálati irodában, weben).

Ha a felhasználó (fizető) a csoportos beszédés fizetési módját (CSOB) választja, köteles számlavezető pénzügyi intézménye felé bejelenteni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek a beszédési megbízás benyújtására vonatkozó jogát.

Átutalás esetén a felhasználó (fizető) az esedékes díjat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azon bankszámlaszámára köteles utalni, amely az esedékes díjat tartalmazó számlán feltüntetésre került. Ha a felhasználó (fizető) nem a számlán feltüntetett bankszámlaszámra utal, a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség a nem szerződés szerinti teljesítésből adódó jogkövetkezményekért.

- 5.3.2. Ha a fizetési módj postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 499 forint összegig a számla mellett a postai számlabefizetési megbízást érvénytelen jelzéssel látja el, annak használatával nem kell befizetést teljesíteni. Az Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában az érvénytelen postai számlabefizetési megbízással kiállított számla összege, ha a befizetendő teljes összeg az 500 forintot eléri, fizetendő összeget növelő tételként megjelenítésre kerül a számlán, valamint a postai számlabefizetési megbízáson. A fenti szabályoktól eltérően végszámla esetén a postai számlabefizetési megbízás érvénytelenítésére nem kerül sor.
- 5.3.3. Ha a csoportos beszédéssel teljesítő felhasználó (fizető) bankszámlájának terhelése egymást követő három alkalommal sikertelen, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult – a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett – a fizetési módját átállítani elektronikus számlakiállítás esetén átutalásra, egyéb esetben nem lakossági fogyasztó esetén átutalásra, lakossági fogyasztó esetén postai számlabefizetési megbízásra.
- 5.3.4. Ha postai számlabefizetési megbízásos (fehér csekkes) fizetési mód esetén a számla kiegyenlítése egy hathónapos időszakon belül legalább három alkalommal átutalással vagy bankkártyás fizetéssel történik, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – a felhasználó külön kérése nélkül – jogosult a fizetési módját a tényleges fizetési módra átállítani, a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett. Az átállítást követően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó (fizető) tekintetében az átutalásos fizetési mód szabályait alkalmazza. Ha a felhasználó (fizető) ezzel nem ért egyet, a kifogás bejelentését követően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fizetési módját haladéktalanul visszaállítja.
- 5.3.5. Csoportos beszédési megbízás visszavonása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fizetési módját elektronikus számlakiállítás esetén átutalásra, egyéb esetben nem lakossági fogyasztó esetén átutalásra, lakossági fogyasztó esetén postai számlabefizetési megbízásra állítja át.
- 5.3.6. A felhasználó (fizető) a fizetés módjának megváltoztatását bármely időpontban kezdeményezheti. Az új fizetési mód legkorábban a következő számlázási időszak kezdetétől léphet hatályba.
- 5.3.7. Ha a nem lakossági fogyasztó pénzforgalmi jelzőszámot nem ad meg az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számlázás, elszámolás során jogosult a nyilvánosan elérhető cégkivonatban vagy egyéb nyilvántartásban elsőként feltüntetett pénzforgalmi jelzőszámot felhasználni.

5.4. Fizetési határidők, befizetések elszámolása

- 5.4.1. Eltérő megállapodás hiányában a felhasználó (fizető) köteles a számlában feltüntetett fizetendő összeget megfizetni
- postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), banki átutalás vagy bankkártyás fizetés esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
 - csoportos beszédési megbízás (CSOB) esetén a számla összegének pénzügyi intézményhez történő benyújtásakor.

Ha jogszabály vagy a felek eltérően nem rendelkeznek, a fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor a pénzügyi összeg az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. bankszámláján jóváírásra kerül.

Nem tekinthető teljesítésnek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. bankszámlájára azonosíthatatlanul átutalt pénzügyi összeg. Az átutalást kezdeményező köteles kellő gondossággal eljárni, és a pénz rendeltetésének azonosításához szükséges információkat feltüntetni. Ez esetben a nemfizetésből adódó jogkövetkezményekért a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség. Ugyanezen szabályok vonatkoznak a belföldi posta utalványon (ún. rózsaszín csekken) és a postai számlabefizetési megbízáson beérkező befizetésekre is.

A felhasználó (fizető) felelőssége, hogy a pénzügyi teljesítéshez szükséges időintervallumot a fizetés módjától függően figyelembe vegye, illetve átutalás esetén a beazonosításához szükséges adatokat megadja.

- 5.4.2. A fizető és a felhasználó – a felek megállapodásától függően – tartósan vagy időlegesen is eltérő lehet, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben felelősségük azonban egyetemleges. A fizetési megállapodásban vállalt kötelezettségek elmulasztása esetén a megállapodásban meghatározott felhasználási hely(ek)en a földgázellátás a Get. és a Vhr. előírásai szerint megszüntethető.

Ha a szolgáltatást a Szerződés alapján több olyan személy veszi igénybe, aki a felhasználási helyen életvitelszerűen tartózkodik, az érintett felhasználók egyetemlegesen felelnek az egyetemes szolgáltatás árának megfizetéséért.

- 5.4.3. Ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt – ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel – elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a teljesítést

- a) a régebben lejárt,
- b) azonos lejárat esetén a felhasználóra terheesebb,
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások közül a kevésbé biztosított követelés fedezésére kell fordítani,
- d) egyenlő mértékben biztosított követeléseket a teljesítés arányosan csökkenti.

- 5.4.4. A számla késedelmes megfizetése esetén alkalmazható jogkövetkezményeket a 6.2. pont tartalmazza.

5.5. Fizetési kedvezmények

- 5.5.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. önkormányzat által biztosított támogatás esetében az önkormányzati határozatban foglaltak szerinti jár el, annak végrehajtása érdekében a lakossági fogyasztó (fizető) köteles együttműködni.

- 5.5.2. A lakossági fogyasztó a támogatás felhasználására akkor válik jogosulttá, ha a támogatás összege az önkormányzat átutalását követően a lakossági fogyasztó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vezetett szerződéses folyószámláján jóváírásra került.

- 5.5.3. A lakossági fogyasztó (fizető) évente egy alkalommal, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kezdeményezhet részletfizetést és/vagy fizetési halasztást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél.

6. A SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSÉNEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI, ELÉVÜLÉS

6.1. AZ MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződésszegésének minősül, ha

- a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását, és a különdíj-rendeletben meghatározott külön díjat is megfizeti, de az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. e körülmény tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását

Jogkövetkezménye: kötbér a Vhr. 2. számú melléklet 8.5. pontja szerint

- a Hivatal határozatában (*Üzletszabályzat F.3/b. függelék*) előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja

Jogkövetkezménye: kötbér a Hivatal határozata szerint (*Üzletszabályzat F.3/b. függelék*)

- a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti: a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, Szerződésből eredő jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben az adatokat 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja; vagy a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti

Jogkövetkezménye: kötbér az *Üzletszabályzat M.3. melléklete* szerint

- védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el

Jogkövetkezménye: kötbér az *Üzletszabályzat M.3. melléklete* szerint

- az *Üzletszabályzatban* vagy a Szerződésben foglalt kötelezettségeit egyéb módon megszegi

Jogkövetkezménye: kártérítés

6.2. A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

- az egyetemes szolgáltatás árát – beleértve az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-n keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat és egyéb díjakat is – nem vagy nem a Szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg

Jogkövetkezményei:

- a felek megállapodása vagy a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat
- tartozásról és kikapcsolás lehetőségéről szóló értesítő (továbbiakban: fizetési értesítő), esetén vagy az *Üzletszabályzat F.5. függelékében* meghatározott díj (fizetési felszólítás díja, kikapcsolási értesítő díja) vagy kötbér az *Üzletszabályzat M.3. melléklete* szerint
- kikapcsolás, kikapcsolás esetén kötbér az *Üzletszabályzat M.3. melléklete* szerint, a Szerződés felmondása, vagy nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás vagy a visszakapcsolás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése

Kikapcsolás miatti kötbér kiszállásonként fizetendő, függetlenül attól, hogy a kikapcsolás végrehajtása sikeres vagy felhasználónak felróható okból sikertelen.

- kártérítés, így különösen kikapcsolás vagy előre fizetős mérő felszerelésének megvalósulása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ezzel összefüggésben felmerülő kárai (költségei stb.) – mint a felhasználó által a Ptk. szerinti szerződésszegéssel okozott károk (költségek stb.) – megtérítése
 - a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalány felszámítása az Üzletszabályzatban foglaltak szerint
- az Üzletszabályzatban meghatározott adat(ok)ban bekövetkezett változására vagy a felhasználóváltozásra vonatkozó bejelentési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget

Jogkövetkezménye:

- kötbér az *Üzletszabályzat M.3. melléklete* szerint
 - kártérítés
- a lakossági árszabással elsámolt felhasználási helyen a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában szereplő leírásnak,

Jogkövetkezményei:

- a Szerződés nem lakossági célú felhasználásra vonatkozó módosítása
 - kötbér az *Üzletszabályzat M.3. melléklete* szerint
 - kártérítés
- a felhasználó nem felel meg egyetemes szolgáltatásra való jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek,

Jogkövetkezményei:

- a Szerződés felmondása
 - kártérítés
- a felhasználó a Szerződés létrejöttéhez szükséges jogcímmel nem rendelkezik, figyelemmel a 8.2.1. pontban előírtakra

Jogkövetkezményei:

- a Szerződés felmondása
 - kártérítés
- a Szerződés létrejötte a felhasználó téves adatszolgáltatása, nyilatkozata vagy a megfelelő nyilatkozat, tájékoztatás elmaradása folytán jogszabályba ütköző módon – a felhasználóra irányadó szabályoktól eltérő módon vagy azok ellenére – történt

Jogkövetkezményei:

- a Szerződés felmondása
 - kártérítés
- az Üzletszabályzatban vagy a Szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi

Jogkövetkezménye: kártérítés

- 6.3. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult követeléseit bírósági úton történő érvényesítésére.
- 6.4. A szerződésszegés egyes pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók. Kártérítés alatt a harmadik személyeknek okozott károkat is érteni kell.
- 6.5. A további szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése esetén, ha a felhasználó az előre fizetős mérő felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megüti, továbbá ha fizetési kedvezményre vonatkozó engedély esetén – függetlenül attól, hogy az előre fizetős mérő felszerelése megtörtént vagy sem – az abban foglaltakat nem tartja be, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a Szerződést felmondani.
- 6.6. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja.
- 6.7. **Kikapcsolás és visszakapcsolás eljárásrendje**

A ki- és visszakapcsolás költsége a felhasználót terheli.

6.7.1. Kikapcsolás eljárásrendje lakossági fogyasztó esetén

6.7.1.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lakossági fogyasztó földgázellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén a földgázelosztónál kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni:

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági fogyasztó által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetés lehetőségéről kezdeményezett egyeztetés esetén a lakossági fogyasztóval az egyeztetés nem vezetett eredményre,
- az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lejárt tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a Get. és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizetős mérő felszerelésének a lehetőségére.

A lakossági fogyasztó értesítése írásban történik azzal, hogy a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik. Az első értesítés elektronikus úton való közléséhez történő előzetes hozzájárulásnak minősül a Szerződésben megadott hozzájáruláson túl többek között, ha a lakossági fogyasztó e-mail-címét az online ügyfélszolgálaton keresztül regisztrálta, és a regisztrálással egyidejűleg hozzájárult az első értesítés elektronikus úton való közléséhez.

Ha a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettsége nem vagy nem kizárólag lejárt számlatartozásból ered, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázellátásból történő kikapcsolást a nem lejárt számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában akkor kezdeményezheti, ha annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította. Ebben az esetben fenti értesítések tartalmazzák a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának lehetőségéről szóló tájékoztatást is.

Számlatartozásnak minősül az egyetemes szolgáltatás ára késedelmes fizetésének jogkövetkezményeként alkalmazott kamat és költség is.

Ha a tértivevényes levélről szóló értesítés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez „nem kereste”, „elköltözött”, „meghalt/megszűnt”, „kézbesítés akadályozott” jelzéssel vagy a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben megállapítottak szerinti további kézbesíthetatlenségi ok visszajelzésével érkezik vissza, az irat – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon, ha „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az irat a postai kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek minősül. Ha a kikapcsolási értesítő kézbesítése ezen esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által megküldött tértivevényes fizetési értesítő olyan státusszal érkezik vissza (pl. „címezett ismeretlen”), ami arra utal, hogy a lakossági fogyasztó már nem tartózkodik a felhasználási helyen, és a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a Szerződést felmondani.

6.7.1.2. Ha a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a lejárt tartozását nem fizette meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kikapcsolást megelőző, első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági fogyasztót a védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a Vhr. 9. számú melléklete szerinti, kérelemként használható adatlapot.

Ezt követően a naptári éven belül – kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak, vagy a lakossági fogyasztó személyében változás következett be – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tájékoztatási kötelezettségét a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

Ha a lakossági fogyasztó a földgázelosztónál kezdeményezte a védendő fogyasztók nyilvántartásába szociálisan rászorulóként történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot a földgázelosztó felfüggeszti. Ez esetben kikapcsolásra a nyilvántartásba történő felvétel megtagadását követően kerülhet sor.

6.7.1.3. Vita esetén a 6.7.1.1.–6.7.1.2. pont szerinti feltételek fennállását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles bizonyítani.

6.7.1.4. A kikapcsolás kezdeményezésére nem kerül sor, ha a lejárt tartozás a második fizetési értesítőben megadott fizetési határidőig befizetésre kerül, és a befizetett összeg a lakossági fogyasztó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vezetett folyószámláján jóváírásra kerül.

A kikapcsolás kezdeményezését követően a kikapcsolási folyamat leállításának kezdeményezésére abban az esetben van mód, ha a lejárt tartozás rendezésének igazolására az alábbi módon sor kerül:

- a) a befizetés teljesülését igazoló dokumentum MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére történő megküldésével vagy MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. személyes ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben történő bemutatásával,
- b) jóváírással a lakossági fogyasztó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vezetett folyószámláján.

Ha a befizetés teljesülését igazoló dokumentum hitelességével kapcsolatban kétség merül fel, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kikapcsolási folyamat leállítását a folyószámlán történő jóváírást követően kezdeményezi.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lejárt tartozás befizetésének informatikai rendszerében történő rögzítését követően kezdeményezi a kikapcsolási folyamat leállítását az érintett földgázelosztónál. A leállítás kezdeményezését követően az illetékes földgázelosztónál a kikapcsolási folyamat leállítása technikai okok miatt nem garantált.

- 6.7.1.5. A lakossági fogyasztó kikapcsolására olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót előre értesítette azzal, hogy a kikapcsolásra nem kerülhet sor munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon. A kikapcsolásra vonatkozó további szabályokat az illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A Szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó lejárt számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a 30. napon a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni.

A lakossági fogyasztót alapdíj-fizetési kötelezettség kikapcsolás esetén is terheli, amelyet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződött gyakorisággal számláz.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Szerződést felmondhatja, ha a Szerződés megszegése miatti kikapcsolást követően a visszakapcsolás feltételeinek fennállása ellenére a lakossági fogyasztó visszakapcsolására a kikapcsolást követő 6 hónapon belül azért nem kerül sor, mert a lakossági fogyasztó azt akadályozza vagy megghiúsítja.

- 6.7.1.6. Ha a földgázelosztó a kikapcsolást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, erről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t értesíti. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kikapcsolás megghiúsulásáról szóló értesítést követően – a földgázelosztó egyidejű tájékoztatása mellett – a Szerződést felmondhatja.

6.7.2. Kikapcsolás eljárásrendje nem lakossági fogyasztó esetén, moratórium

- 6.7.2.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a nem lakossági fogyasztó földgázellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén a földgázelosztónál akkor jogosult kezdeményezni, ha a nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esett, továbbá a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítés ellenére sem rendezte lejárt tartozását.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az értesítést tértivevényes levélben vagy az átvétel igazolására alkalmas más módon közli a nem lakossági fogyasztóval.

- 6.7.2.2. A kikapcsolás menete egyebekben megegyezik a 6.7.1. pontban leírtakkal.

- 6.7.2.3. A Vhr. szerinti közintézményi felhasználók esetében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kikapcsolási moratórium biztosításakor a Get. és a Vhr. közintézményi felhasználókra, illetve a földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentességre (moratóriumra) vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

6.7.3. Visszakapcsolás eljárásrendje

Ha a földgázellátásból történt kikapcsolást követően a felhasználó vagy a fizető rendezi valamennyi lejárt tartozását, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. annak tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül kezdeményezi a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

A visszakapcsoláshoz szükséges befizetés(ek) teljesítésének igazolása a 6.7.1.4. pont szerint történhet.

A földgázelosztó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezdeményezése alapján a felhasználót a földgázellátásba az üzletszabályzatában meghatározottak szerint visszakapcsolja, ha a visszakapcsolás földgázelosztóval szemben fennálló feltételei teljesülnek.

- 6.7.4. A szociálisan rászoruló fogyasztó kikapcsolására a jogszabályok és az Üzletszabályzat előírásai az irányadók.

6.8. Kártérítési felelősség szerződésszegéssel okozott károkért

- 6.8.1. A szerződésszegő fél a szerződésszegéssel okozott kárt köteles a másik félnek a Ptk. szabályai szerint megtéríteni, figyelemmel a 6.8.2. és a 6.8.3. pontban foglaltakra. Mentesül a kártérítési felelősség alól a

károkozó, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa.

6.8.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közvetett kárért, a következménykárokért, az elmaradt jövedelemért és az elmaradt haszonért való felelősségét kizárja.

6.8.3. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó által okozott közvetett károk, következménykárok, elmaradt jövedelmek vagy elmaradt hasznok vonatkozásában kártérítési igényt a felhasználóval szemben nem érvényesít.

6.9. Elévülés

6.9.1. A Szerződésből eredő igények öt év alatt évülnek el. Az elévülés a követelés esedékességének a napján kezdődik.

6.9.2. Az elévülést megszakítja

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

7. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

7.1. A Szerződést a felek – a jelen ÁSZF kivételével – közös megegyezéssel módosíthatják.

7.2. ÁSZF-nek minősülnek a Polgári Törvénykönyv alapján azok a szerződési feltételek, amelyeket az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. Az általános szerződési feltételnek minősítés szempontjából közömbös a szerződési feltételek terjedelme, formája, rögzítésének módja, és az a körülmény, hogy a feltételek a szerződési okiratba szerkesztve vagy attól elválasztva jelennek meg.

7.3. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a jelen ÁSZF-et a Hivatal jóváhagyásával jogosult egyoldalúan módosítani.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a jelen ÁSZF-ben meghatározott, általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítását az Üzletszabályzatban meghatározott módon közzétenni, valamint az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról és a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíteni.

Az ÁSZF megváltozásának Hivatal általi jóváhagyását követően, az egyoldalúan módosított ÁSZF hatálybalépésének időpontjában a Szerződés is módosul.

8. A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK ÉS FELMONDÁSÁNAK FELTÉTELEI, ELSZÁMOLÁS A SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE ESETÉN

8.1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről

8.1.1. A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött Szerződést – a Get.-ben, az Üzletszabályzatban és a Szerződésben meghatározott feltételek betartása mellett – 30 napos felmondási idővel írásban mondhatja fel. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felmondási időtől eltekinthet.

A Szerződés felmondása esetén, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó (fizető) egyetemes szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési könnyítési megállapodást kötöttek, vagy a felhasználó részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, e megállapodás vagy engedély a Szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozat MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általi kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

8.1.2. Szolgáltatással való felhagyás esetén a felmondás hatályosulásának feltétele, hogy a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben fennálló lejárt tartozásait teljeskörűen rendezze. Ha fennálló lejárt tartozás miatt a felhasználó felmondása nem lép hatályba, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. erről a pontos ok(ok) megjelölésével írásban (a felhasználóval történt ez irányú megállapodás esetén e-mailben) tájékoztatja a felhasználót, továbbá a lejárt tartozás rendezésére és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. erről történő tájékoztatására a tájékoztató levél keltétől számított 15 napos határidőt ad.

A Szerződés felhasználóváltozás, illetve szolgáltatással való felhagyás miatti felmondásának részletes szabályait a 2.2.5. pont tartalmazza.

- 8.1.3. Ha a felhasználó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni (kereskedőváltás), köteles azt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek legalább a kereskedőváltást megelőző 30 nappal írásban bejelenteni, és a Szerződését felmondani.
- 8.2. **Szerződés felmondása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről**
- 8.2.1. A Szerződés rendes felmondásának eseteit a 2.1.1.4., a 2.2.5.7., a 2.2.6., a 4.2.2., az **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.**, a 6.2., a 6.3., a 6.7.1.1., a 6.7.1.5. és a 6.7.1.6. pontok tartalmazzák.
- A Szerződés felmondását megelőzően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót a felmondás lehetőségéről és következményeiről tájékoztatja.
- 8.2.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha
- a) a felhasználó az egyetemes szolgáltatás díját – beleértve az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-n keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat – nem fizette meg, a felhasználási helyen a földgázszolgáltatás a felhasználó nemfizetése miatt legalább 30 napja kikapcsolásra került, és a felhasználó a fennálló lejárt tartozását a kikapcsolást követően továbbra sem egyenlítette ki.
 - b) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó nem rendelkezik a Szerződés létrejöttéhez szükséges jogcímmel. Felmondási oknak minősül, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megkeresésére a felhasználó a megkeresésben megadott határidőn belül nem igazolja, hogy a Szerződés létrejöttéhez szükséges jogcímmel rendelkezik.
- 8.2.3. A Szerződés felmondását, azonnali hatályú felmondását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. írásban közli a felhasználóval.
- 8.2.4. A Szerződés felmondása esetén, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó (fizető) egyetemes szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési könnyítési megállapodást kötöttek, vagy a felhasználó részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, e megállapodás vagy engedély a Szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozat felhasználó általi kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.
- 8.2.5. A Szerződés felmondása, azonnali hatályú felmondása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázelosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy a Szerződés felmondásra került, az adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.
- 8.3. **A Szerződés megszűnésének egyéb esetei**
- 8.3.1. A felek a Szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.
- 8.3.2. A Szerződés automatikus és azonnali megszűnését eredményezi, ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződése bármely okból kifolyólag hatályát veszítette.
- 8.3.3. A felhasználó elhalálozása napján a Szerződés megszűnik.
- Az elhunyt felhasználó helyébe a törvény erejénél fogva örökösei lépnek, így bármely, az örökhagyó haláláig felmerülő, az örökhagyót terhelő kötelezettséget hagyatéki tartozás címén, a hagyaték mértékéig az örökösök kötelesek teljesíteni.
- A felhasználó halála esetén az örökös(ök) köteles(ek) az elhalálozás tényét és időpontját bejelenteni.
- 8.3.4. A felhasználó jogutód nélküli megszűnésével a Szerződés megszűnik.
- 8.3.5. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó nem felel meg az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek, az Üzletszabályzatban foglaltak szerint felmondja a Szerződést. Felmondási oknak minősül, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megkeresésére a felhasználó a megkeresésben megadott határidőn belül nem igazolja, hogy megfelel az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek.
- 8.3.6. A Szerződés a felek külön intézkedése nélkül megszűnik, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatás nyújtására való jogosultsága (egyetemes földgázszolgáltatói minősége) bármely okból megszűnik.
- 8.4. **Elszámolás a Szerződés megszűnése esetén**
- 8.4.1. A Szerződés megszűnése esetén a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződés megszűnésének napján érvényes mérőállás szerint köteles egymással a Szerződés megszűnését követően teljeskörűen elszámolni, és a még meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.
- A Szerződés megszűnésétől – felhasználóváltozás (átírás) esetében, ha a szerződés megszűnésének (átírásnak) az időpontja megelőzi a bejelentést, a bejelentéstől – számított 20 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. végleges elszámolásra vonatkozó számlát (végszámlát) bocsát ki.

A Szerződés megszűnése esetén a már teljesített földgázszolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (kötéért, késedelmi kamatot stb.), valamint a szolgáltatással vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kibocsátott számlán megjelölt határidőig kell kiegyenlíteni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Szerződés megszűnése esetén a felhasználó túlfizetését az elszámolást követő 8 napon belül visszafizeti a felhasználó részére.

A tartozásokat – egyéb esedékessé vált tartozás hiányában – a végszámla és az esetleges késedelmi kamat megfizetésével, vagy a visszafizetés megtörténtével kell rendezettnek tekinteni.

8.5. A Szerződés megszűnésének jogkövetkezményei

A Szerződés bármely okból történő megszűnését követően új földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés hiányában a vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók. A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

9. ADATVÉDELEM

A felhasználó a Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szerződésben általa önkéntesen megadott, továbbá a Szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jutó személyes adatait, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és/vagy megbízottja a Szerződés teljesítése céljából, a Szerződés fennállásának, illetve az azzal összefüggő esetleges érdekérvényesítésnek az időtartama alatt a jogszabályok előírásainak megfelelően kezelje. A felhasználó hozzájárul, hogy az e pontban említett adatait az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízottja (pl. díjbeszedés) részére továbbítsa.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem természetes személy és nem lakossági fogyasztóként ellátott természetes személy felhasználóinak a fogyasztói státuszát (a Szerződés fennállásának ténye, a Szerződés jogszabályokban vagy egyéb nyilvános módon nem hozzáférhető tartalmi elemei) üzleti titokként kezeli. A másik fél előzetes írásbeli hozzájárulás nélkül üzleti titkot egyik fél sem adhat ki harmadik személy(ek) részére, nem tehet hozzáférhetővé. E rendelkezés nem vonatkozik az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére szerződés alapján jogi, pénzügyi-számviteli, biztosítási, illetve pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatást nyújtó harmadik fél részére adandó valamennyi információkra. Jelen korlátozás – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – nem vonatkozik továbbá olyan harmadik feleknek átadásra kerülő információkra, amely az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kapcsolt vállalkozásának vagy tulajdonosi jog gyakorlójának minősül.

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

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

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

A felhasználó a c) pont szerinti tájékoztató elérhetőségéről köteles a Szerződésben feltüntetett természetes személy kapcsolattartóját/kapcsolattartóit tájékoztatni, és meggyőződni arról, hogy ezen érintett természetes személy(ek) az adott dokumentumokat elolvasta/elolvasták.

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

A fenti dokumentumok, valamint az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. további adatkezelési információi elérhetők az mvmnext.hu/adatvedelem oldalon és az ügyfélszolgálati irodákban.

10. ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK

Ha a Szerződés és jelen ÁSZF között bármilyen ellentmondás mutatkozik, vagy a felek a Szerződésben bármilyen kérdésben a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól eltérően állapodnak meg, abban az esetben elsődlegesen a Szerződés rendelkezései az irányadóak.

11. EGYÉB

A Szerződés hatályba lépésével egyidejűleg a felek által ugyanazon felhasználási hely vonatkozásában korábban kötött közüzemi/egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik.

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

SZÁMLÁZÁSI MELLÉKLET (egyetemes szolgáltatási szerződés melléklete)

Felhasználó azonosító száma:

Szerződés azonosítója:

Felhasználási hely címe:

Felhasználási hely azonosítója:

Mérési pont azonosítója (POD):

Felhasználás típusa: ☐ lakossági felhasználó ☐ nem lakossági felhasználó

1. A földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt
 - **20 m³/h alatti** névleges teljesítményű mérő esetén évente egy alkalommal olvassa le.
 - **20 m³/h vagy azon felüli** névleges teljesítményű mérő esetén havonta egy alkalommal olvassa le.

Sikeres leolvasás hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a gázfelhasználás jellege alapján becsült számlát állít ki.

Átalánydíjas felhasználási hely esetén nincs gázmérő.

2. A számla fizetésének módja
 - ☐ csoportos beszedési megbízás (CSOB)
 - ☐ pénzügyi utalás vagy bankkártyás fizetés
 - ☐ postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk) – *kizárólag lakossági felhasználó esetén*
3. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Felhasználó/Fizető részére a vételezett földgáz ellenértékeként a számlákat az alábbi gyakorissággal küldi meg:
 - ☐ Havonta* (diktálás vagy 20 m³/h vagy azon felüli névleges teljesítményű gázmérő esetén)
 - ☐ Háromhavonta* (elszámoló és/vagy részszámla/részszámlák egy küldeményben, átalánydíj esetén)
4. Számlázás módja
 - ☐ Egyenletes részszámlázás** (a részszámlánk azonos földgázmennyiségen alapulnak, a mennyiség a két leolvasás közötti időszak becsült fogyasztásából számítható – évszaktól független számlázás)
 - ☐ Hőmérsékletfüggő részszámlázás** (a részszámlák eltérő földgázmennyiségen alapulnak, a mennyiség a részszámlázással érintett időszak becsült fogyasztásából számítható – évszaktól függő számlázás)
 - ☐ Mérőállás diktálás (következő diktálási időszak: éééé.hh.nn. és éééé.hh.nn. között. Az aktuális diktálási időszakot gázszámláján találja.)
 - ☐ Havi elosztói leolvasás (20 m³/h vagy azon felüli névleges teljesítményű gázmérő esetén)

Átalánydíjas felhasználók számlázási módja: háromhavonta átalánydíj.

5. Számlaküldés módja
 - ☐ Elektronikus számla e-mail-cím:
 - ☐ Papír alapú számla
6. Éves várható fogyasztás mértéke (mérővel rendelkező felhasználási hely esetén)***: m³
7. Felhasználás jellege

Az elosztói profil alapján kerül meghatározásra. (A felhasználó által megadott gázfogyasztás jellegétől az elosztó általi profil besorolás eltérhet.)
8. Elszámolási időszak
 - 20 m³/h alatti névleges teljesítményű mérő esetén: 1 (egy) év (A leolvasás várható időpontját a számlán találja.)
 - 20 m³/h vagy azt meghaladó névleges teljesítményű mérő esetén: 1 (egy) hónap
 - átalánydíjas felhasználási hely esetén: 3 (három) hónap

* Az Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételek 5.1.1.1. és 5.1.8. pontjában meghatározott esetben (felhasználási hely használaton kívül, kis értékű számlázás) ritkábban.

** Lásd Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételek 5.1.1. és 5.1.2. pont.

9. Az átalánydíj megállapításának alapadatai *(átalánydíjas felhasználási hely esetén)*Szobák száma 2 lángú gáztűzhely esetén *(gázsütő nélküli 2 lángú gáztűzhely)*:

Szobák száma 3–4 lángú gáztűzhely esetén:

Szobák száma 4 lángú, elektromos sütővel rendelkező gáztűzhely esetén:

Szobák száma 5 vagy annál több lángú gáztűzhely esetén:

Szobák száma garzon gáztűzhely esetén *(gázsütővel rendelkező garzon 2 lángú gáztűzhely)*:

Gázhűtőszekrény száma:

10. Szolgáltatásért fizetendő díj

A Felhasználó/Fizető a szolgáltatás ellenértékéért a mindenkor egyetemes szolgáltatás árát köteles megfizetni. Az egyetemes szolgáltatás árát jogszabályban és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzatában foglaltak szerint kell megállapítani. Az egyetemes szolgáltatás kedvezményes sávhatáron belüli egységára a Szerződés megkötésének időpontjában a következő (áfa és a felhasználót közvetlenül terhelő egyéb adók, kedvezmények nélkül):

gázdíj Ft/MJ alapidíj Ft/év v. Ft/m³/h/év

11. Gázkorlátozási rendelkezések

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzatának 22.7. pontjában részletezettek szerint. (A hatályos jogszabályi előírások szerint lakossági fogyasztó a nem korlátozható kategóriába tartozik.)

Az érintett földgázelosztó megnevezése, kapcsolattartójának vagy a korlátozásért felelős egysége elérhetősége

<<földgázelosztó megnevezése>>

<<kapcsolattartó vagy korlátozásért felelős egység elérhetősége>>

12. Vásárolt és lekötött kapacitás

A Felhasználó m³/h vásárolt kapacitással rendelkezik.A Felhasználó m³/h lekötött (szerződött) kapacitással rendelkezik. *(20 m³/h vagy azon felüli névleges (össz)teljesítményű mérő esetén)*

..... település, év hónap nap

.....

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

AZ ELSZÁMOLÁS SORÁN ALKALMAZOTT SZÁMÍTÁSI ELJÁRÁS, PARAMÉTEREK

1. Az elszámolási hőmennyiség megállapítása

A gázmérővel rendelkező felhasználóknál a nyomás- és hőmérséklet korrekció meghatározásához az alábbi tényezőket kell figyelembe venni:

- a szolgáltatott gáz túlnyomását,
- a felhasználási hely tengerszint feletti magassági szintjéhez tartozó barometrikus nyomásértéket,
- a napi talajhőmérsékletet.

A szolgáltatott gáz túlnyomása a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzatában rögzített érték. Kivételt képeznek az egyedi nyomásértéken vételező felhasználási helyek, ahol a korrekciós tényező számításánál az egyedileg beállított szolgáltatási túlnyomásérték kerül figyelembe vételre.

A tengerszint feletti magassági szintek meghatározására – figyelembe véve a gázszolgáltatási helyek elhelyezkedését – a Földhivatal által nyilvántartott, a Balti tengerhez viszonyított maximális és minimális magassági érték átlagát vesszük figyelembe.

A tengerszint feletti magassági szintekhez rendelt barometrikus nyomásértékeket, valamint a napi talajhőmérsékleti adatokat a HungaroMet Magyar Meteorológiai Szolgáltató Nonprofit Zrt. naponként közli az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel. Adott elszámolási időszak korrekciós tényezőjének meghatározása a napi alapadatok (barometrikus nyomás, napi talajhőmérséklet) számtani átlaga alapján történik.

A tengerszintre jellemző napi barometrikus nyomásértéket, napi talajhőmérsékleti és napi fűtőérték adatokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján naponta közzéteszi. Az adatok táblázatos formában a következő linkről elérhetők:

mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgaltatas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg.

A részszámlában elszámolt hőmennyiség meghatározása az alábbiak szerint történik:

- nyomás- vagy nyomás-hőmérséklet korrekciós tényező értéke 1 (egy),
- fűtőérték adott naptári évre és adott fűtőérték övezetre vonatkozóan az előző két gázév napi értékeiből számított átlag érték.

Az átlagos fűtőérték és a korrekciós tényező alkalmazása lehetővé teszi, hogy éves szinten a részszámlákban elszámolt hőmennyiség jobban közelítsen a tényleges felhasználáshoz, elkerülve ezzel a kiugróan magas összegű elszámolászámlákat.

1.1. Korrekció lakossági fogyasztók esetén

Szabad téren elhelyezett gázmérő esetében ún. hőfok-kompenzátoros gázmérő kerül felszerelésre, amely mérő a hőmérsékletkorrekciót automatikusan elvégzi. Zárt helyiségben elhelyezett gázmérő esetében hőmérsékletkorrekcióra nem kerül sor.

A nyomáskorrekcióhoz két tényező kerül figyelembe vételre:

- a gázmérőben lévő túlnyomás,
- a felhasználási hely tengerszint feletti magassági szintjéhez tartozó barometrikus nyomásérték.

A tengerszint feletti magassági szintek meghatározására a Földhivatal által nyilvántartott, a Balti tengerhez viszonyított maximális és minimális magassági érték átlagát vesszük figyelembe az adott területre jellemző tengerszint feletti magassági érték meghatározásához.

A tengerszint feletti magassági szintekhez rendelt barometrikus nyomásértékeket a HungaroMet Magyar Meteorológiai Szolgáltató Nonprofit Zrt. naponként közli az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel. Az elszámolási időszakra vonatkozó nyomáskorrekciós tényező a barometrikus nyomásértékek napi adataiból, valamint a gázmérőben lévő túlnyomás értékéből kerül meghatározásra.

Az elszámolási időszakra vonatkozó, négy tizedes pontosságú nyomáskorrekciós tényező a kibocsátott számlán külön rovatban feltüntetésre kerül. Az adott felhasználási hely tengerszint feletti magasságára jellemző havi barometrikus nyomásérték és a nyomáskorrekciós tényező az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján közzétételre kerül.

1.2. Korrekció nem lakossági fogyasztók esetén

Amennyiben a felhasználási helyen a gázmérő nem rendelkezik olyan átszámító szerkezettel, amely a térfogat korrekciót automatikusan elvégzi, vagy a berendezés meghibásodik, a számításhoz szükséges adatok az alábbiak szerint kerülnek meghatározásra:

- barometrikus nyomás: a lakossági fogyasztókéval azonos módon
- gázmérőben lévő túlnyomás: a mérési ponton felszerelt, hitelesített nyomásregisztráló adataiból, ennek hiányában a névleges üzemi nyomást figyelembe véve
- gázmérőben lévő gázhőmérséklet: a mérési ponton felszerelt, hitelesített hőmérsékletregisztráló adataiból, ennek hiányában a HungaroMet Magyar Meteorológiai Szolgáltató Nonprofit Zrt. által megadott, 1 méter mélységben mért talajhőmérséklettel

Térfogatkorrektorral rendelkező mérési rendszer esetében az elszámolás alapja az átszámító korrektoron leolvasott (kinyert) gázmennyiség értéke.

Az átszámító korrektor meghibásodása esetén az elszámolás alapja az üzemi mérőn mért mennyiségi érték a fenti korrekciók figyelembe vételével.

2. A gáztechnikai normálállapotra való átszámítás

A térfogat átszámítása gáztechnikai normálállapotra a következő összefüggés szerint történik:

$$V_{gn} = V_{\bar{u}} \times \frac{T_{gn}}{T_o + t_{\bar{u}}} \times \frac{P_b + \Delta_p}{P_{gn}} [m^3]$$

ahol:

- V_{gn} = gáztechnikai normálállapotra átszámított gáztérfogat (gnm³)
 $V_{\bar{u}}$ = a gázmérő által mért üzemi állapotú gáztérfogat (m³)
 T_{gn} = gáztechnikai állapotú gáz hőmérséklete 288,15 K (15°C)
 T_o = a gáz hőmérséklete fizikai normál állapotban 273,15 K (0°C)
 $t_{\bar{u}}$ = a szolgáltatott gáz üzemi hőmérséklete (°C)
 P_{gn} = gáztechnikai állapotú gáz nyomása 1013,25 mbar
 $p_{\bar{u}}$ = a gáz üzemi abszolút nyomása $p_{\bar{u}} = p_b + \Delta_p$ (mbar), ahol:
 p_b = a felhasználási helyen a mérési időszak barometrikus nyomásának átlaga (mbar)
 Δ_p = a felhasználási helyen a gázmérőben lévő túlnyomás

A nyomáskorrekciós tényezőt (K_{ny}) a következő képlettel határozzuk meg:

$$K_{ny} = \frac{P_b + \Delta_p}{P_{gn}}$$

A jelen mellékletben nem szabályozott kérdéseket a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

3. Fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbe, fogyasztás jellege

A fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbe alapja elmúlt időszak tekintetében a napi átlaghőmérsékletből számított napi tény fűtési hőmérsékleti tényezők, jövőre vonatkozóan pedig a napi 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezők.

A fűtési hőmérsékleti tényező azt a hőmérséklet különbséget jelenti, ami az épületek belső helyiségeinek 20 °C-ra történő felfűtéséhez szükséges. Meghatározása során az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. abból indul ki, hogy fűtésre 16 °C külső hőmérséklet alatt van szükség.

A fentiekből következik, hogy a fűtési hőmérsékleti tényező értéke eltérő a különböző felhasználási célok (súlyozási kulcs) esetén:

- lineáris fogyasztási jelleg: egyenletes, jellemzően főzési és/vagy vízmelegítési célú felhasználás, ezért a fűtési hőmérsékleti tényezők minden nap tekintetében 1 (egy) értéket vesznek fel (naparányos megosztás történik)
- fűtési fogyasztási jelleg: szezonális, kizárólag fűtési célú felhasználás (nyáron nincs fogyasztás), ezért a fűtési hőmérsékleti tényezők a fűtéssel nem érintett napok vonatkozásában 0 (nulla) értéket vesznek fel
- vegyes fogyasztási jelleg: fűtési és főzési és/vagy vízmelegítési célú felhasználás (nyáron (fűtés hiányában) kismértékű egyenletes fogyasztás van), ezért a fűtési hőmérsékleti tényezők a fűtéssel nem érintett napok vonatkozásában 1 (egy) értéket vesznek fel.

Fűtési hőmérsékleti tényezőn alapuló fogyasztás megosztás (fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbe alkalmazása) csak szezonális azaz fűtési és vegyes fogyasztási jelleg esetén történik, lineáris fogyasztási jelleg esetén valójában nem fűtési hőmérsékleti tényezőn alapuló megosztás (fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbe alkalmazása) történik, a megosztás naparányos.

Adott felhasználási hely tekintetében beállított fogyasztási jelleg a következő linkről elérhető (mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgáltatatas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg) gázminőségi adatok lekérésével (mérési pont azonosító és jellemzően valamely nyári hónapot tartalmazó időintervallum megadásával) ellenőrizhető. Ha a táblázat a nyári időszakra vonatkozóan 0 (nulla) értéket tartalmaz, akkor a fogyasztási jelleg fűtési, ha 1 (egy) értéket, akkor vegyes vagy lineáris, utóbbi esetben az év valamennyi napjára 1 (egy) érték szerepel a táblázatban.

A fogyasztási jellegnek megfelelő fogyasztási profilba sorolást a földgázelosztó végzi az ÜKSZ-ben meghatározottak alapján (profilba sorolás meghatározása, módosítása), míg a profilbesorolás megváltoztatását a felhasználó kérése alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezdeményezi a földgázelosztónál. Adott felhasználási hely tekintetében beállított fogyasztási jelleg a honlapon keresztül ellenőrizhető az alábbiak szerint.

A napi tény fűtési hőmérsékleti tényező meghatározásának módja:

- 16 °C alatti átlag külső hőmérséklet esetén a helyiség hőmérséklet (20 °C) és a külső napi középhőmérséklet különbsége (pl. ha az adott napi középhőmérséklet: -2 °C, akkor a napi fűtési hőmérsékleti tényező $20 - (-2) = 22$)
- 16 °C vagy annál magasabb napi átlaghőmérséklet esetén a napi fűtési hőmérsékleti tényező
 - vegyes és lineáris felhasználás esetén 1 (egy),
 - fűtési felhasználás esetén 0 (nulla).

A napi 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezőket az elmúlt 20 évre a fenti elvek mentén a napi tény átlaghőmérsékletek átlagolásával kell meghatározni.

A kiszámított napi fűtési hőmérsékleti tényezők segítségével határozható meg adott időszakon belül a fogyasztás lefutása (fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbe).

$$\text{teljes időszak mennyisége} * \frac{A}{B + C} = \text{adott időszak mennyisége}$$

ahol

- A vizsgált időszak napi tény fűtési hőmérsékleti tényezőinek az összege
- B a teljes időszak kezdő napjától rendelkezésre álló napi tény fűtési hőmérsékleti tényezők összege
- C a teljes időszak utolsó napjáig a napi 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezők összege, amikortól nem áll rendelkezésre napi tény fűtési hőmérsékleti tényező

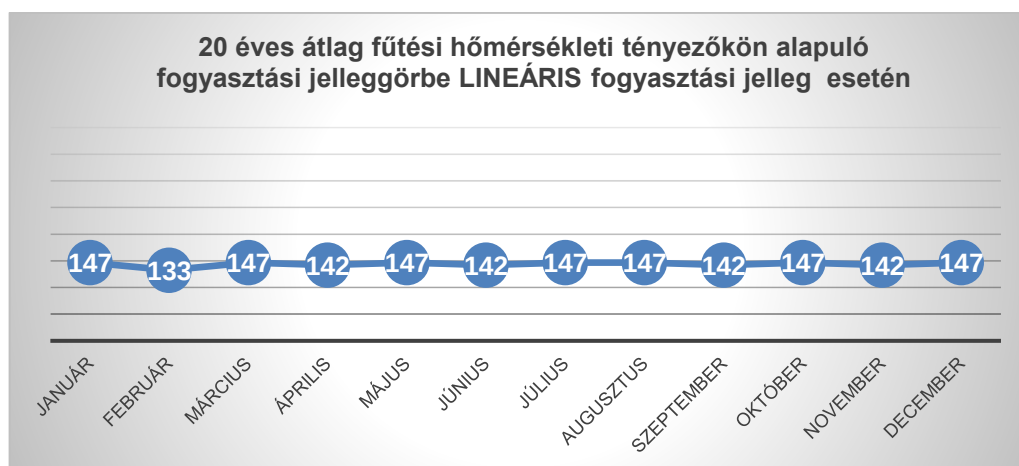
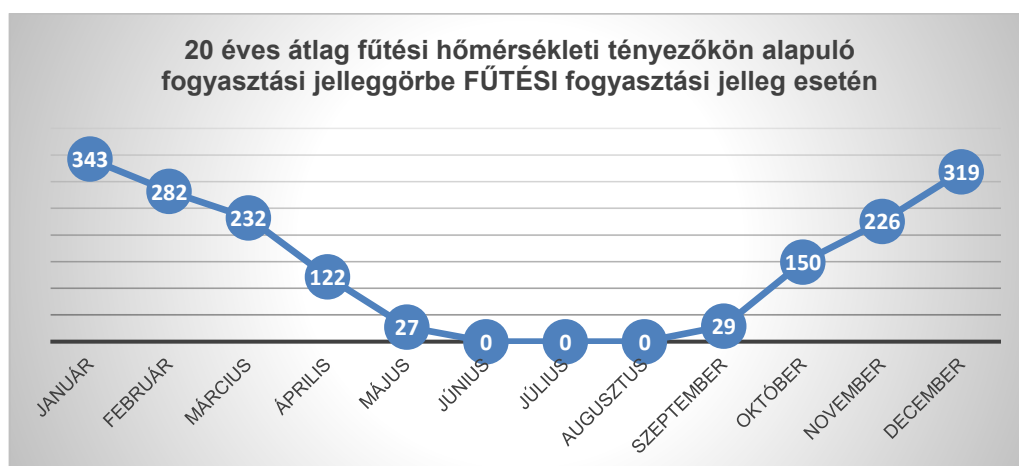
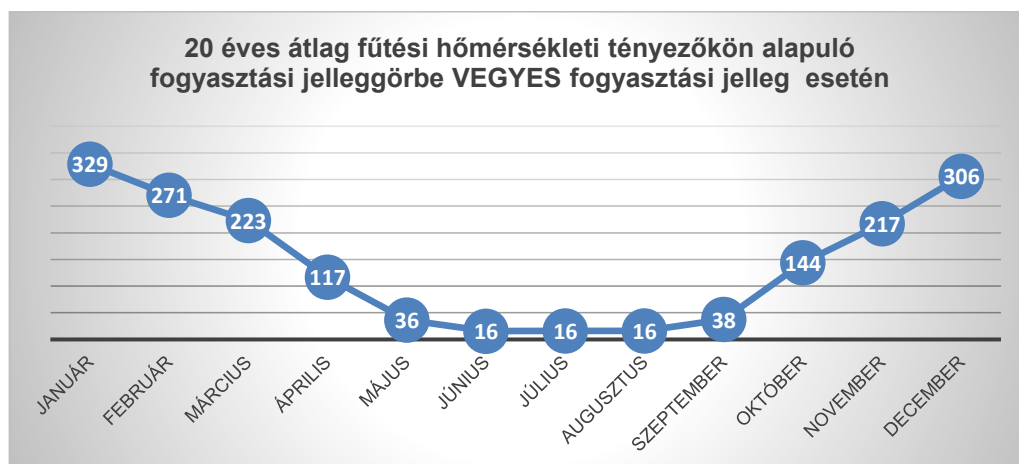
A termikus fogyasztás meghatározása olyan fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbe alkalmazásával történik, amely az adott elszámolási időszak időjárásának megfelelő, napi valós tényértékek (napi átlaghőmérsékleti adatok) alapján kerül meghatározásra. (Ez esetben a fenti képletben a C értéke nulla.)

Részszámla érték meghatározása pedig olyan fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbe alkalmazásával történik, amely az előző elszámolási időszak időjárásának megfelelő, napi valós tényértékeken (napi átlaghőmérsékleti adatokon), illetve a 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapul, hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén a fogyasztási jelleg figyelembe vételével.

A napi tény és 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezők a honlapon megtekinthetők. Az adatok táblázatos formában a következő linkről elérhetők:

mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalatas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg.

Példa Az alábbi fűtési hőmérsékleti tényezőkön alapuló fogyasztási jelleggörbék a 2022. évben alkalmazott napi 20 éves átlag hőmérsékleti tényezők alapul vételével 1729 m³ földgázmennyiség naptári éven belüli havi megosztását mutatják be az egyes fogyasztási jellegek alapján.



4. Elszámolási mennyiség megállapítása, a termikus fogyasztás meghatározása

Az elszámolási időszakra az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés földgázelosztó általi leolvasásából (adatrögzítéséből) vagy a felhasználó saját közlése alapján állapítja meg. Éves elszámolás szerint kötött egyetemes szolgáltatási szerződés esetén az elszámolószámla a földgázelosztó által ténylegesen leolvasott – távlehívható mérő esetén ténylegesen rögzített – és a számlán feltüntetett fogyasztásmérő-adatok alapján készülhet. Az éves elszámolási időszak keretében évente egy alkalommal kerül leolvasásra a gázmérő készülék.

Sikertelen leolvasás esetén, az elszámolási mérőállást a földgázelosztó üzletszabályzata alapján becsléssel állapítja meg. Ha a földgázelosztó vagy a felhasználó nem közli az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel az elszámoláshoz szükséges fogyasztási adatot, vagy ha az nem bizonyul helyesnek, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fogyasztás meghatározásához termikus fogyasztás meghatározást alkalmaz, és ennek alkalmazásával számol el a felhasználóval.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolási időszak napi hőmennyiségeit az előző ún. bázisidőszak fogyasztása alapján, az elszámolási időszak tény napi átlag hőmérsékleteivel korrigálva határozza meg. (A napi tény átlag hőmérsékleti tényezők a honlapon a következő linkről elérhetők: mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalatas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg.)

Az elosztói becslés, a termikus fogyasztás alkalmazásával meghatározott mérőállás, illetve így megállapított időszakai gázfelhasználás elszámolás-számlázás szempontjából egyenértékű a leolvasott mérőállással, illetve a mérőállások által meghatározott gázfelhasználással. Ha a földgázelosztó által becsült mérőállást követően valós mérőállás áll rendelkezésre, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a következő éves elszámolásában a valós mérőállást közbeső mérőállásként számolja el. Ha a felhasználó a fizetési határidőn belül jogos kifogást emel a számlázott mennyiséggel vagy a fogyasztásmegosztással kapcsolatban, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. elvégzi az elszámolás korrekcióját.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a termikus fogyasztást az alábbi esetekben alkalmazza:

- Elszámolási időszakra vonatkozóan leolvasott mérőállás vagy elosztói becslés hiányában a fogyasztás megállapítására.
- Az elszámolási időszaktól eltérő időszakra vonatkozó fogyasztás megállapítására (pl. felhasználóváltás, kereskedőváltás).
- A hatósági árak, áfa, szociális támogatás egységár változások alkalmazásához szükséges, adott elszámolási időszakon belüli fogyasztásmegosztásra.

5. Az árkategóriák szerinti megosztás módja

Az árkategóriák megosztásának módjára vonatkozó tájékoztatás a honlapon érhető el.

6. Nagycsaládos kedvezmény érvényesítése az arra jogosult felhasználók számlázása során

Az nagycsaládos kedvezmény érvényesítése vonatkozó tájékoztatás a honlapon érhető el.

EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSSZEGÉS KÖTBÉRTÁBLA

Jelen kötbértábla az egyetemes szolgáltatási szerződés mellékletét képezi.

I. MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szerződésszegése esetén

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott, egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek (felhasználókat érintő garantált szolgáltatások) meghatározása tárgyú határozata (F.3/b. függelék) és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzata rendelkezik mindazon esetekről, amikor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek vagy az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználónak a szerződésszerű teljesítés elmulasztásából vagy megszegéséből adódóan kötbérfizetési kötelezettsége állhat fenn.

A kötbér mértékét az alábbi táblázatok tartalmazzák.

SZERZŐDÉSSZEGŐ MAGATARTÁS FORMÁI	KÖTBÉR MÉRTÉKE		
	Lakosság és 20 m ³ /h alatti nem lakosság	20 – 100 m ³ /h közötti nem lakosság	100 m ³ /h feletti nem lakosság
1.) A szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti. Ennek minősül, ha - az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatot annak megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan nem vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, - az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megszegi.	500 Ft/nap, de maximum 5.000 Ft/alkalom	1.000 Ft/nap, de maximum 23.000 Ft/alkalom	10.000 Ft/nap, de maximum 30.000 Ft/alkalom
2.) Ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a különdíj-rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, de az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását, A) ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a felhasználó lejárt tartozásának rendezését és ennek igazolását követő 48 óránál később, de 72 órán belül kerül sor B) ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a felhasználó lejárt tartozásának rendezését és ennek igazolását követő 72 órán belül kerül sor	a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak mértékéről szóló MEKH rendelet alapján meghatározott, a felhasználónak a földgázellátásból való jogszerű kizárása (kikapcsolása) utáni visszakapcsolásért kért külön díj 50%-a 100%-a		
3.) A Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatában előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja	Hivatal határozata szerint (F.2/b. függelék)		
4.) A védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatát nem látja el	2.500 Ft/alkalom	-	

II. Felhasználó szerződésszegése esetén

SZERZŐDÉSSZEGŐ MAGATARTÁS FORMÁI	KÖTBÉR MÉRTÉKE	
	Lakosság és 20 m ³ /h alatti nem lakosság	20 m ³ /h vagy afeletti nem lakosság
1.) Szerződés kötelező tartalmi elemét érintő adat vagy számlázáshoz szükséges adat (szerződő fél neve, lakhelye/székhelye, értesítési címe, cégjegyzékszáma, adószáma, pénzforgalmi jelzőszáma) változására vonatkozó bejelentési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget. (A kötbér érvényesítésére alkalmanként kerül sor, azaz a kötbér mértéke több adat egyidejű vagy egy adat megváltozása esetén értendő.)	500 Ft /nap, de maximum 5000 Ft	1000 Ft/nap, de maximum 10.000 Ft
2.) A szerződő személyében bekövetkezett változás határidőre történő bejelentési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget.	500 Ft /nap, de maximum 5000 Ft	1000 Ft/nap, de maximum 10 000 Ft
3.) A felhasználó lakossági célú felhasználására vonatkozó nyilatkozatot tett, azonban a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában szereplő leírásnak.	20 000 Ft/felhasználási hely	
4.) A felhasználó szerződésszegése miatt A) nem könyvelt küldemény kiküldésére kerül sor B) könyvelt vagy tértivevényes küldemény kiküldésére kerül sor* C) küldemény kiküldésére kerül sor elektronikus úton** D) kikapcsolásra kerül sor E) a kikapcsolás a felhasználónak felróható okból meghiúsul	281 Ft/küldemény, de nem kevesebb, mint a felhasználó szerződésszegése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes villamosenergia-szolgáltató által nem könyvelt küldeményként küldött fizetési felszólításért jogszabály alapján fizetendő külön díj bruttó értéke 889 Ft/küldemény, de nem kevesebb, mint a felhasználó szerződésszegése esetén a könyvelt küldeményként küldött fizetési felszólításért és a tértivevényes küldeményként küldött kikapcsolási értesítőért jogszabály alapján fizetendő külön díj bruttó értéke 100 Ft/db 23 000 Ft/kiszállás 3025 Ft/kiszállás	

* Nem érvényesíthető a kötbér, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó szerződésszegése miatt kiküldött könyvelt vagy tértivevényes küldemény kapcsán külön díjat számláz (F.5. függelék 1. b).

** Nem érvényesíthető a kötbér, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó szerződésszegése miatt elektronikus úton küldött küldemény kapcsán díjat számláz (F.5. függelék 3. b).

AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI, GÁZSZIVÁRGÁS BEJELENTÉSE

Központi telefonos ügyfélszolgálat:

Telefonszám: (06-1) 474-9999
(06-20) 474-9999
(06-30) 474-9999
(06-70) 474-9999

Hívható: *hétfő, kedd, csütörtök, péntek:* 8.00–16.00 között
szerda: 8.00–20.00 között

Gázzshivárgás bejelentése (éjjel-nappal hívható):

Csepeli Erőmű Kft.	06 1 278-5460
E.GAS Gázelosztó Kft.	06 93 500-500
E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.	06 80 424-242
E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.	06 80 301-301
MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt.	06 80 440-141
MVM Főgáz Földgázhálózati Kft.	06 80 477-333
ISD POWER Kft.	06 25 584-303
MAGÁZ Magyar Gázszolgáltató Kft.	06 93 500-500
NATURAL GAS SERVICE Kft.	06 52 953-817
Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Kft.	06 30 438-2172
OPUS TIGÁZ Zrt.	06 80 300-300

Írásos megkeresések elérhetőségei:

Központi levelezési cím: 1439 Budapest, Pf. 700
E-mail: ugyfelszolgalat@mvm.hu
Honlap: <https://www.mvmnext.hu>

Ügyfélszolgálati irodák elérhetősége

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati elérhetőségeinek és nyitvatartásainak teljes és aktuális listája az mvmnext.hu oldalon található. (A függelékben szereplő elérhetőségek a 2024. augusztus 1-jei állapotot tükrözik.)

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodaként évente legfeljebb három személyes ügyfélszolgálati szünnapot tarthat, amely napokon az ügyfélszolgálati tevékenységét részben vagy egészben szünetelteti. Az ügyfélszolgálati szünnap ügyintézési határidő szempontjából nem minősül munkanapnak. [Vhr. 53. § (3c)]

Az ügyfélszolgálati szünnapot és az azzal érintett ügyfélszolgálati tevékenységet az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. legalább 30 nappal az adott munkahét kezdete előtt honlapján és ügyfélszolgálatán közzéteszi. [Vhr. 53. § (3d)]

ÁLLANDÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK

Normál ötnapos munkahéten a hét minden munkanapján legalább napi 6 órás, – 5 munkanapos hetet alapul véve – összesen heti 36 órás nyitva tartás, egyik napon 20 óráig. [Get. 63/A. § (1) a), Vhr. 53. § (2)]

Baja	6500 Baja, Szentháromság tér 6.
Békéscsaba	5600 Békéscsaba, Mednyánszky u. 17.
	5600 Békéscsaba, Andrássy út 46.
Budapest	1027 Budapest, Tölgyfa u. 28.
	1081 Budapest, Fiumei út 9–11.
	1103 Budapest, Kőér u. 2/A
	1116 Budapest, Mezőkövesd utca 5–7.
	1117 Budapest, Fehérvári út 17.
	1134 Budapest, Angyalföldi út 5/B (LION Irodaház)
	1139 Budapest, Béke tér 9.
	1149 Budapest, Pillangó park 7.
Cegléd	2700 Cegléd, Kossuth Ferenc u. 63.
Debrecen	4030 Debrecen, Barna utca 23.
Dunaújváros	2400 Dunaújváros, Magyar út 11.
Eger	3300 Eger, Törvényház út 4. (Agria Park földszint)
Érd	2030 Érd, Szabadság tér 13.
Esztergom	2500 Esztergom, Bajcsy-Zsilinszky út 7.
Győr	9024 Győr, Wesselényi utca 6. (Leier City Center – Arzenál Irodaház, bejárat a Zrínyi utca felől)
Hódmezővásárhely	6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.
Jászberény	5100 Jászberény, Bercsényi u. 8.
Kaposvár	7400 Kaposvár, Kossuth tér 5.
Kecskemét	6000 Kecskemét, Izsáki út 2. (Szil-Coop)
Miskolc	3530 Miskolc, Arany János utca 6–8.
Nagykanizsa	8800 Nagykanizsa, Király u. 36.
Nagykátá	2760 Nagykátá, Szabadság tér 7.
Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Nagy Imre tér 1. (Korzó Bevásárlóközpont, A ép. III. em.)
Pécs	7621 Pécs, Rákóczi út 17.
Salgótarján	3100 Salgótarján, Rákóczi út 54.
Sopron	9400 Sopron, Verő József utca 1.
Szeged	6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B épület földszint 1. szám (Cédrus liget)
Székesfehérvár	8000 Székesfehérvár, Rákóczi u. 1. (Panorama Office)
Szekszárd	7100 Szekszárd, Széchenyi u. 55–57.

Szerencs	3900 Szerencs, Rákóczi út 87/c
Szolnok	5000 Solnok, Thököly út 79.
Szombathely	9700 Szombathely, Lipp Vilmos u. 14/A (Bejárat: az Írottkö utca felől.)
Tatabánya	2800 Tatabánya, Gál István ltp. 704.
Veszprém	8200 Veszprém, Kossuth Lajos utca 6. 1. em.
Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 34.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FIÓKIRODÁK

Normál ötnapos, illetve négynapos munkahéten heti két munkanapon, összesen heti 8 órás nyitvatartás, egyik napon 18 óráig. [Get. 63/A. § (1) a), Vhr. 53. § (3) a)]

Ha munkaszüneti nap és pihenőnap miatt négynél kevesebb munkanapból áll a hét, – az előzőekben foglaltaktól eltérően – az ügyfélszolgálati fiókiroda üzemelhet a hét egy munkanapján, 6 órás nyitvatartással [Vhr. 53. § (3) b)]. A módosításról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett munkahetet megelőzően legalább 30 nappal honlapján és ügyfélszolgálatán keresztül tájékoztatja a felhasználókat. [Vhr. 53. § (3b)]

Bácsalmás	6430 Bácsalmás, Hősök tere 3.
Barcs	7570 Barcs, Bajcsy-Zsilinszky út 95-101.
Békés	5630 Békés, Rákóczi út 4.
Csongrád	6640 Csongrád, Kossuth tér 7.
Gyöngyös	3200 Gyöngyös, Puskin u. 3.
Gyula	5700 Gyula, Béke sgt. 35.
Jánoshalma	6440 Jánoshalma, Bajai út 4.
Kalocsa	6300 Kalocsa, Szent István király út 57.
Kapuvár	9330 Kapuvár, Gesztenye sor 5.
Kazincbarcika	3700 Kazincbarcika, Jószerencsét út 6.
Kiskőrös	6200 Kiskőrös, Bajcsy-Zs. u. 15.
Kiskunfélegyháza	6100 Kiskunfélegyháza, Batthyány L. u. 2–4.
Kiskunhalas	6400 Kiskunhalas, Mátyás tér 2.
Kiskunmajsa	6120 Kiskunmajsa, Iskola u. 6.
Kistelek	6760 Kistelek, Árpád u. 26.
Kunszentmiklós	6090 Kunszentmiklós, Endrédy István u. 6.
Makó	6900 Makó, Deák Ferenc u. 41.
Mátészalka	4700 Mátészalka, Bajcsy Zsilinszky utca 3.
Mezőkovácsháza	5800 Mezőkovácsháza, Árpád utca 176.
Mezőtúr	5400 Mezőtúr, Szabadság tér 16.
Monor	2200 Monor, Kossuth Lajos u. 65–67.
Mórahalom	6782 Mórahalom, Röszei út 2.
Nagykőrös	2750 Nagykőrös, Kossuth Lajos út 76.
Orosháza	5900 Orosháza, Táncsics Mihály u. 20. (Alföldi víz irodája)
Ózd	3601 Ózd, Városház tér 1.
Pápa	8500 Pápa, Fő tér 28.
Püspökladány	4150 Püspökladány, Kossuth u. 6.
Sarkad	5720 Sarkad, Kossuth u. 25.
Szentes	6600 Szentes, Kossuth Lajos utca 13.
Tamási	7090 Tamási, Szabadság u. 56.
Tapolca	8300 Tapolca, Fő tér 15.
Tiszafüred	5350 Tiszafüred, Örvényi út 4/B
Vác	2600 Vác, Erzsébet u. 6.
Záhony	4625 Záhony, József Attila u. 34.

Postai fiókirodák

Abaújszántó	Abaújszántó, Jászai tér 21.
Abony	Abony, Szolnoki út 8.
Ajka	Ajka, Szabadság tér 7.
Baktalórántháza	Baktalórántháza, Vasút utca 8/a
Balassagyarmat	Balassagyarmat, Rákóczi Fejedelem út 24.
Balatonalmádi	Balatonalmádi, Petőfi Sándor utca 19.
Balatonboglár	Balatonboglár, Szabadság utca 2.
Balatonfüred	Balatonfüred, Ady Endre utca 1.
Balmazújváros	Balmazújváros, Dózsa György utca 5–7.
Bátonyterenye	Bátonyterenye, Városház út 1.
Bélapátfalva	Bélapátfalva, IV. Béla út 37–39.
Berettyóújfalu	Berettyóújfalu, Millennium út 12.
Bicske	Bicske, Kossuth tér 4.
Bóly	Bóly, Ady Endre utca 7.
Bonyhád	Bonyhád, Szabadság tér 17.
Budaörs	Budaörs, Szabadság út 74.
Celldömök	Celldömök, Dr Géfin Lajos tér 14.
Cigánd	Cigánd, Petőfi út 93.
Csenger	Csenger, Béke utca 10.
Csorna	Csorna, Erzsébet királyné út 31.
Csurgó	Csurgó, Petőfi tér 29.
Dabas	Dabas, Bartók Béla út 54/A
Derecske	Derecske, Köztársaság út 79.
Devecser	Devecser, Miskei út 10.
Dombóvár	Dombóvár, Szabadság utca 25.
Dunakeszi	Dunakeszi, Verseny utca 4.
Edelény	Edelény, Tóth Árpád út 7.
Encs	Encs, Petőfi út 51.
Enying	Enying, Szabadság tér 3.
Ercsi	Ercsi, Dózsa György út 2.
Fehérgyarmat	Fehérgyarmat, Tömöttvár utca 6–8.
Fonyód	Fonyód, Ady Endre u. 3.
Füzesabony	Füzesabony, Rákóczi út 56.
Gárdony	Gárdony-Agárd, Balatoni út 74.
Gödöllő	Gödöllő, Dózsa György út 15.
Gyál	Gyál, Ady Endre utca 1–3.
Gyomaendrőd	Gyomaendrőd, Kossuth Lajos út 28.
Gyömrő	Gyömrő, Táncsics utca 66.
Hajdúböszörmény	Hajdúböszörmény, Korpona utca 15.
Hajdúhadház	Hajdúhadház, Bocskai tér 11.
Hajdúnánás	Hajdúnánás, Kossuth utca 1.
Hajdúszoboszló	Hajdúszoboszló, Kálvin tér 1.
Harkány	Harkány, Kossuth Lajos utca 57.
Hatvan	Hatvan, Grassalkovich út 1.
Heves	Heves, Deák Ferenc út 15.
Ibrány	Ibrány, Lehel utca 24.
Jászapáti	Jászapáti, Damjanich út 1.

Kápolnásnyék	Kápolnásnyék, Fő u. 26
Karcag	Karcag, Széchenyi sugárút 4.
Kemecse	Kemecse, Megyery Géza utca 14.
Keszthely	Keszthely, Kossuth Lajos utca 48.
Kisbér	Kisbér, Széchenyi utca 4.
Kisvárd	Kisvárd, Somogyi Rezső u. 4.
Komádi	Komádi, Fő u. 37.
Komárom	Komárom, Czibor Zoltán utca 3.
Komló	Komló, Városház tér 2.
Körmend	Körmend, Dr Batthyány S. László utca 2.
Kőszeg	Kőszeg, Várkör 65.
Kunhegyes	Kunhegyes, Kossuth Lajos utca 37.
Lenti	Lenti, Zrínyi utca 1.
Létavértes	Létavértes, Nagyváradi u. 1.
Letenye	Letenye, Szabadság tér 20.
Marcali	Marcali, Rákóczi utca 16.
Martonvásár	Martonvásár, Szent László u. 1.
Mátraderecske	Mátraderecske, Hősök tere 20.
Mezőcsát	Mezőcsát, Kiss J. út 2.
Mezőkövesd	Mezőkövesd, Alkotmány utca 1.
Mohács	Mohács, Arany J.u. 2/a
Mór	Mór, Szent István tér 1/A
Mosonmagyaróvár	Mosonmagyaróvár, Erkel Ferenc utca 3.
Nagyatád	Nagyatád, Baross Gábor utca 3.
Nagykálló	Nagykálló, Zrínyi Miklós út 1.
Nagymaros	Nagymaros, Német utca 10.
Nyíradony	Nyíradony, Árpád utca 10.
Nyírbátor	Nyírbátor, Szabadság tér 3.
Oroszlány	2840 Oroszlány, Rákóczi Ferenc út 56.
Paks	Paks, Dózsa Gy. utca 30–32.
Pannonhalma	Pannonhalma, Dózsa György utca 7.
Páztó	Páztó, Fő út 54/3
Pécsvárad	Pécsvárad, Vasút utca 4.
Pilisvörösvár	Pilisvörösvár, Fő utca 64.
Putnok	Putnok, Mátyás király tér 13.
Ráckeve	Ráckeve, Kossuth Lajos utca 24.
Recsk	Recsk, Várbüki u. 6.
Rétság	Rétság, Templom utca 2.
Sárbogárd	Sárbogárd, Ady E. út 178.
Sárospatak	Sárospatak, Rákóczi út 47.
Sárvár	Sárvár, Várkerület 32.
Sásd	Sásd, Szent Imre út 16.
Sátoraljaújhely	Sátoraljaújhely, Kazinczy út 10.
Sellye	Sellye, Mátyás király utca 66.
Siklós	Siklós, Flórián tér 1.
Siófok	Siófok, Fő utca 186–188.
Sümeg	Sümeg, Kossuth Lajos utca 1.
Szarvas	Szarvas, Szabadság út 9.

Szécsény	Szécsény, Dugonics út 1.
Szeghalom	Szeghalom, Nagy Miklós utca 2/1
Szentendre	Szentendre, Kossuth Lajos utca 23–25.
Szentgotthárd	Szentgotthárd, Széll Kálmán tér 12.
Szentlőrinc	Szentlőrinc, Munkácsy Mihály utca 10.
Szigetszentmiklós	Szigetszentmiklós, Szent Erzsébet tér 1.
Szigetvár	Szigetvár, József Attila utca 27–31.
Sziksó	Sziksó, Bolt út 15.
Tab	Tab, Kossuth Lajos utca 61.
Tata	Tata, Kossuth tér 19.
Tét	Tét, Fő utca 4.
Tiszaöldvár	Tiszaöldvár, Kossuth Lajos út 167.
Tiszaécske	Tiszaécske, Béke tér 1.
Tiszaújváros	Tiszaújváros, Bethlen Gábor út 9.
Tiszavasvári	Tiszavasvári, Kossuth Lajos utca 23.
Tokaj	Tokaj, Rákóczi út 24.
Tolna	Tolna, Deák Ferenc utca 81/3
Törökszentmiklós	Törökszentmiklós, Kossuth utca 127.
Tura	Tura, Bartók Béla tér 4.
Várpalota	Várpalota, Szent István utca 5.
Vásárosnamény	Vásárosnamény, Szabadság tér 35.
Vasvár	Vasvár, Járdányi utca 4.
Vecsés	Vecsés, Telepi út 47–49.
Zalaszentgrót	Zalaszentgrót, Dózsa György utca 2.
Zirc	Zirc, Damjanich utca 3.

Felhasználó azonosító száma / Felhasználási hely azonosítója: _____ (ügyfélszolgálat tölti ki)

FELHASZNÁLÓI JOGNYILATKOZAT**egyetemes földgázszolgáltatás igénybevétele céljából****Alulírott (Nyilatkozattevő)**

Név¹ / Megnevezés²:
Születési név¹ / Rövidített cégnév²:
Születési hely és idő, anyja születési neve¹:
Lakcím¹ / Székhely²:
Adószám^{1a,2}:
Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)^{1a,2}:
Bankszámlaszám^{3,4}:

ezúton nyilatkozom, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től egyetemes földgázszolgáltatást kívánok igénybe venni, ennek érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltató üzletszabályzatának közzétételével meghatározott ajánlatot elfogadom.

Az elosztóhálózat-használati szerződéselem MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelését kérem. (A kéressel a Nyilatkozattevő hozzájárul, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – amennyiben a Nyilatkozattevő a nyilatkozattal érintett felhasználási hely tekintetében megkötött elosztóhálózat-használati szerződéssel nem rendelkezik – az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során a területileg illetékes földgázelosztónál a nevében teljes jogkörrel eljárjon, és ennek során a szerződéshez szükséges személyes adatait átadja.)

1. Nyilatkozattétel oka

☐ új bekapcsolás ☐ felhasználóváltozás ☐ kereskedőváltás ☐ szolgáltatás újraindítása

2. Földgázfelhasználás célja**Lakossági célú felhasználás**☐ **háztartási célú felhasználás:**

- természetes személy saját háztartása (egy felhasználási helyet képező lakóépület, lakás, üdülő, hétvégi ház, lakossági célra használt garázs) fogyasztása céljára vásárol földgázt, ÉS a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet
- jogi személyiséggel rendelkező vallási közösség, jogi személyiséggel rendelkező vallási közösség belső egyházi jogi személye vagy jogi személyiséggel rendelkező szervezeti egysége a tulajdonában álló, egy felhasználási helyet képező, egy vagy több lakóépület, lakás, plébánia, parókia, rendház, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá a hozzá kapcsolódó garázs fogyasztása céljára vásárol földgázt, ÉS a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerző (gazdasági-vállalkozási) tevékenységet (Ha a 1997. évi CXXIV. törvény 11. § (1) bekezdése alapján minősül lakossági fogyasztónak, kérjük, töltsse ki a külön nyilatkozatot is.)

☐ **lakóépület közös felhasználása:** a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló, nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, ÉS a földgáz vásárlása a lakóépület közös fogyasztásának céljára történik

Önálló lakás: db Önálló, nem lakás céljára szolgáló helyiség: db

Nem lakossági célú felhasználás

- ☐ a földgáz vásárlása sem részben, sem egészben nem minősül lakossági célú felhasználásnak, ÉS a felhasználó 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkezik. Kérjük, töltsse ki a „Nyilatkozat a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről szóló 399/2023. (VIII. 24.) Korm. rendelet szerinti kivételi körbe tartozásról” nyomtatványt is!

3. Gázfogyasztás jellege (Kérjük, több gázfogyasztási jelleg esetén mindet jelölje be.)

☐ fűtés ☐ vízmelegítés ☐ főzés ☐ technológiai

4. Kapcsolattartás

Értesítési cím^{1,2} (ha eltér a lakcímtől / székhelytől):

Telefonszám⁴:

E-mail-cím⁴:

(A telefonszám / e-mail-cím megadásával a Nyilatkozattevő hozzájárul, hogy vele az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kapcsolatot telefonon / elektronikus úton tartsa.)

5. Felhasználási hely adatai

Cím^{1,2}:

Mérési pont azonosító^{1,2,5}:

Használat jogcíme^{1,2}: tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb

Felhívjuk a figyelmet, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatás igénybevétele során a használat jogcímét igazoló dokumentumokat (pl. tulajdoni lap) jogosult bekérni. Ha a felhasználó a használat jogcímét a megadott határidőn belül nem igazolja, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést jogosult azonnali hatállyal felmondani.

Mérőberendezés(ek) gyári száma és állása (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.)

Sorszám	Mérő gyári szám ^{1,2}	Mérőállás ^{1,2}	Dátum ^{1,2}
1.			
2.			

Felhívjuk a figyelmet, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázelosztó által megadott mérési adatok alapján az adatokat jogosult módosítani.

6. Várható éves felhasználás: m³/év (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.)

7. **Elszámolás/Számlázás módja** (Kérjük, hagyja üresen, ha nincs gázmérő.)

☐ egyenletes részszámlázás ☐ hőmérsékletfüggő részszámlázás ☐ diktálás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 20 m³/h vagy azon felüli névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználási helyek esetében havi elszámolást alkalmaz.

8. **Számlaküldés módja****A korszerű, papírmentes elektronikus számla előnyei:**

- ✓ számláját bárhol és bármikor megtekintheti
- ✓ nincs kézbesítési idő, a számla megérkezésétől e-mailben értesíti a rendszer
- ✓ környezetkímélő

☐ elektronikus számlát kérek az alábbi e-mail-címre:.....

Nyilatkozat hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. papír alapú számlát küld.

9. **Számlakiegyenlítés (fizetés) módja** (Kizárólag lakossági célú felhasználás és papír alapú számla esetén szükséges kitölteni.)

☐ Nem kérek postai számlabefizetési megbízást (fehér csekket), mivel a számla kiegyenlítését egyéb módon (pl. átutalással) kívánom teljesíteni.

Nyilatkozat hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lakossági fogyasztó részére postai számlabefizetési megbízást (fehér csekket) küld.

Csoportos beszedési megbízással történő fizetés a számlavezető pénzügyintézetnél kezdeményezhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azonosítójával (A10897830) és a számla 3. oldalán található felhasználó azonosító számmal.

10. **Szolgáltatás igényelt kezdeti időpontja:** 20..... év hó nap11. **Fizető adatai** (ha nem azonos a Nyilatkozattevével)

Név¹ / Megnevezés²:

Születési név¹ / Rövidített cégnév²:

Születési hely és idő, anyja születési neve¹:

Lakcím¹ / Székhely²:

Értesítési cím^{1,2}:

Adószám^{1a,2}:

Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)^{1a,2}:

Bankszámlaszám^{3,4}:

Telefonszám⁴:

Kapcsolattartási e-mail-cím⁴:

Felhívjuk a figyelmet, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez, ha a Nyilatkozattevő a felhasználási helyet bérliként vagy egyéb jogcímen használja (5. pont), az nyilatkozathoz szükséges a felhasználási hely tulajdonosának kapacitáslekötési jog átadására vonatkozó nyilatkozatát csatolni, vagy a kapacitáslekötési joggal való rendelkezést egyéb módon igazolni. Ez esetben továbbá az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Nyilatkozattevő kikapcsolásra okot adó számlatartozásával (lejárt tartozásával) összefüggő adatait a tulajdonos részére, annak kérése esetén – a kapacitáslekötési jog későbbi érvényesítése érdekében – átadja.

Ha a Nyilatkozattevő nem magyar állampolgár természetes személy vagy nem Magyarországon bejegyzett/nyilvántartásba vett jogi személy, a Felek a békés úton nem rendezhető esetleges jövőbeni jogvitájuk eldöntésére a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló, 2012. december 12-i, 1215/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 7. cikk 1. pontja vagy a nemzetközi magánjogról szóló 2017. évi XXVIII. törvény 99. §-a alapján a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság joghatóságát kötik ki.

A Nyilatkozattevő/Fizető büntető és polgári jogi felelőssége tudatában jelen dokumentum aláírásával nyilatkozik, hogy a szerződés megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek, a szerződés megkötése harmadik személy jogos érdekeit nem sérti, továbbá az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatói üzletszabályzata M.1/b. mellékletének (Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételek) tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el.

A szerződéskötéshez kapcsolódó információk, így különösen az általános szerződési feltételek az mvmnext.hu honlapról letölthetők, illetve az ügyfélszolgálati irodákban megismerhetők.

Kelt:, 20..... év hó nap

Nyilatkozattevő

Fizető

ha nem azonos a Nyilatkozattevével

Tanú1:

Tanú2:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:

Aláírás:

Az egyetemes földgázszolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban; az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban; míg az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai

által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló tájékoztatást az ezen című Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. A tájékoztatók a <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/Tajekoztatok> honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban érhetőek el.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el.

^{1,2} Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adat, ezért e célból az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bek. b) pontjában és/vagy a 2008. évi XL. törvény 36. § (1) bek. a) és n) pontjában foglaltakra figyelemmel ezen adatot kérjük megadni (¹természetes személyek, ²egyéni vállalkozók, ³nem természetes személyek esetén). Az adatokat kérjük az azt igazoló okirat(ok)ban feltüntetett módon megadni (pl. névként a személyazonosító igazolványban feltüntetett családi és utónév adatok megadásával). | ³ Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése miatti esetlegesen visszafizetendő összeg pénzintézeti visszautalásához szükséges adat. | ⁴ Önkéntesen megadható, az érintett személy hozzájárulásával kezelt adat. | ⁵ A számla 3. oldalán, a mérési pont azonosító után, zárójelben szereplő számsor. Új bekapcsolás esetén a földgázelosztóval megkötött csatlakozási szerződésben található.

Földgáz átadás - átvételi nyilatkozat

Átadó (elköltöző) felhasználó neve^{1,2}:
 mint ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb jogcímen^{1,2} használó.
 Születési neve¹: | Születési helye, ideje¹:
 Anyja születési neve¹:
 Adószáma^{1a,2}: | Nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám)^{1a,2}:
 Lakcíme¹/Székhely címe²:
 Értesítési címe^{1,2}:
 Telefonszáma^{1,2}: | Bankszámlaszáma³:
 Felhasználó azonosító száma^{1,2}: | E-mail-címe^{4,5}:

Felhasználó elhalálása esetén megadandó adatok

Elhunyt felhasználó neve¹:
 mint ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb jogcímen¹ használó.
 Születési neve¹: | Születési helye, ideje¹:
 Anyja születési neve¹:
 Elhalálási év hónap nap¹
 Az elhalálást bejelentő neve¹:
 Értesítési címe¹:
 E-mail-címe^{4,5}:

Átvevő felhasználó neve^{1,2}:
 mint ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb jogcímen^{1,2} használó.
 Születési neve¹: | Születési helye, ideje¹:
 Anyja születési neve¹:
 Adószáma^{1a,2}: | Nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám)^{1a,2}:
 Lakcíme¹/Székhely címe²:
 Értesítési címe^{1,2}:
 Telefonszáma^{1,2}: | E-mail-címe^{4,5}:

Átvevő felhasználó felhasználói minősége a felhasználási helyen *(Kérjük, kitöltés előtt olvassa el a nyomtatvány végén található tájékoztatót.)**

jogosult egyetemes szolgáltatásra ☐ lakossági fogyasztóként ☐ nem lakossági felhasználóként
 nem jogosult egyetemes szolgáltatásra ☐

Átvevő felhasználó egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóként kijelenti

- ☐ az egyetemes földgázszolgáltatás igénybevétele érdekében e nyilatkozat bemutatásával egyidejűleg az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. irányába külön nyilatkozatban teszi meg egyetemes földgázszolgáltatás igénybevételére irányuló nyilatkozatát.

(Ha a szolgáltatás igénybevétele során egyedi igényeket is szeretne jelezni (pl. elektronikus számlázás, fizető megadása), úgy kérjük ezt a lehetőséget válassza, és a „Felhasználói jognyilatkozat egyetemes földgázszolgáltatás igénybevétele céljából” elnevezésű nyomtatványunkat is töltsse ki.)

- ☐ az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től egyetemes földgázszolgáltatást kíván igénybe venni, és ennek érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltató üzletszabályzatának közzétételével meghatározott ajánlatot ezen nyilatkozat keretében fogadom el.

(Felhívjuk a figyelmet, hogy ez esetben az alapbeállítások (pl. papír alapú számlázás) szerint történik a szerződéskötés, azonban azok szerződéskötést követő módosítására az üzletszabályzatban foglaltak szerint van lehetősége.)

Az ajánlat elfogadásával egyben az Átvevő felhasználó mint Nyilatkozattevő az elosztóhálózat-használati szerződése MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelését kéri.

(A kéressel a Nyilatkozattevő hozzájárul, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – amennyiben a Nyilatkozattevő a nyilatkozattal érintett felhasználási hely tekintetében megkötött elosztóhálózat-használati szerződéssel nem rendelkezik – az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során a területileg illetékes földgázelosztónál a nevében teljes jogkörrel eljárjon, és ennek során a szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatait átadja.)

- ☐ földgázszolgáltatás igénybevételével felhagy, ezért kéri a földgázellátás végleges megszüntetését.

(Kérjük, töltsse ki a „Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére” elnevezésű nyomtatványunkat is.)

- ☐ az egyetemes földgázszolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

(Felhívjuk a figyelmet, hogy ez esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett földgázelosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.)

Átvevő felhasználó egyetemes szolgáltatásra NEM jogosult felhasználóként vállalja / nem vállalja, hogy a megadott felhasználási helyen felhasznált földgáz ellenértékét és egyéb díjait a közölt mérőállás(ok)tól az Átadó felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének megszűnéséig fizetőként kiegyenlíti *(Kérjük, húzza alá a megfelelőt.)*

Felhasználási hely címe^{1,2}:
Mérési pont azonosítója^{1,2,6}:
Felhasználóváltás (átadás) időpontja^{1,2}:

Mérőberendezés(ek) gyári száma és átadáskori állása (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.):

Sorszám	Mérő gyári szám ^{1,2}	Mérőállás ^{1,2}	Megjegyzés
1.			
2.			
3.			

Felhívjuk a figyelmet, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázelosztó által megadott mérési adatok alapján az adatokat jogosult módosítani.

Az Átadó felhasználó kijelenti, hogy a megjelölt felhasználási helyen a földgázszolgáltatás igénybevételével felhagy (elköltözik stb.) ezért a jelen okirat aláírásával az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel fennálló egyetemes szolgáltatási szerződését felmondja. Ha az Átadó felhasználónak a területileg illetékes földgázelosztóval megkötött elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli megbízottként, az Átadó felhasználó a jelen okirat aláírásával az elosztóhálózat-használati szerződését is felmondja, és kéri az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy ezzel kapcsolatban járjon el.

Ha az Átvevő felhasználó jogosult egyetemes szolgáltatásra,

- az Átadó felhasználó jelen okirat aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a fentiekben közölt mérőállás(ok)ig az annak megfelelően készült előleg- és végszámlát kiegyenlíti,
- az Átvevő felhasználó jelen okirat aláírásával tudomásul veszi, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. irányába a fentiek szerinti mérőállás(ok)tól fizetési kötelezettség terheli,
- az Átvevő felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben nem tud olyan mérőállást megadni, amelyet az Átadó felhasználó az aláírásával elfogadott, valamint a felhasználási hely helyszíni ellenőrzését se az Átadó felhasználó, se az Átvevő felhasználó nem kezdeményezi, akkor elszámolási mérőállásnak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számlázási rendszere alapján utolsó kiegyenlített – a felhasználóváltás időpontjához képest 30 napnál nem régebben kiállított – számlának megfelelő mérőállást kell tekinteni. A helyszíni ellenőrzést írásban (pl. az e célra kialakított, kitöltött nyomtatvány megküldésével) tudják kezdeményezni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vagy közvetlenül a területileg illetékes földgázelosztónál. A helyszíni ellenőrzéssel kapcsolatosan további tájékoztatás az illetékes elosztótól kérhető.
- és vélelmezett örökös / az elhalálozással érintett felhasználási hely használatára örökös státusz hiányában is jogosult személy, az Átvevő felhasználó kijelenti továbbá, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés vele történő megkötéséből eredően, az egyéb szerződéskötésre jogosultakkal szemben minden felelősséget vállal. Vállalja továbbá, hogy amennyiben a jogerős hagyatékátadó végzés alapján a megjelölt felhasználási hely használatára nem jogosult, azt a hagyatékátadó végzés jogerőssé válásától számított 15 napon belül bejelenti.

Ha az Átvevő felhasználó nem jogosult egyetemes szolgáltatásra,

- az Átadó felhasználó jelen okirat aláírásával tudomásul veszi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondási ideje 30 nap, és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. irányába a szerződés megszűnésének napja szerinti mérőállás alapján fizetési kötelezettség terheli azzal, hogy amennyiben az Átvevő felhasználó vállalja a fizetői minőséget, úgy az Átvevő felhasználóval mint fizetővel az egyetemes szolgáltatás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felel.
- az Átvevő felhasználó jelen okirat aláírásával tudomásul veszi, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett földgázelosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a korábbi egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása miatt a továbbiakban nem biztosítja. Az Átvevő felhasználó jelen okirat aláírásával tudomásul veszi továbbá, hogy új földgázkereskedelmi szerződés hiányában a felhasználási helyet a földgázelosztó külön értesítés nélkül, azonnal kikapcsolhatja. Ez esetben a kikapcsolás elvégzéséig tartó időszakban a földgázelosztó a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint jár el.

Felek kijelentik, hogy a közölt adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
Átadó felhasználó / a Felhasználó elhalálozását
bejelentőszemély

.....
Átvevő felhasználó

Tanú1:
Név:
Lakcím:
Aláírás:

Tanú2:
Név:
Lakcím:
Aláírás:

Az egyetemes földgázszolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban; az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban; míg az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló tájékoztatást az ezen című Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. A tájékoztatók a <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/Tajekoztato> honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban érhetők el.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el.

^{1,2} A felhasználási helyen a felhasználó személyének megváltozásával kapcsolatos ügyintézéshez szükséges adat, ezért e célból az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bek. b) pontjában és/vagy a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet 23/B. § (2), (4) és (7) bekezdésében foglaltakra figyelemmel ezen adatot kérjük megadni. (¹természetes személyek, ²egyéni vállalkozók, ³nem természetes személyek esetén). Az adatokat kérjük az azt igazoló okirat(ok)ban feltüntetett módon megadni (pl. névként a személyazonosító igazolványban feltüntetett családi és utónév adatok megadásával.) | ³ Pénzügyi visszatérítéssel megadása kötelező. | ⁴ Megadása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kapcsolatot jogosult elektronikus úton tartani. | ⁵ Önkéntesen megadható, az érintett személy hozzájárulásával kezelt adat. | ⁶ A számla 3. oldalán, a mérési pont azonosító után, zárójelben szereplő számsor.

***Tájékoztató Átvevő felhasználó felhasználói minősége meghatározásához**

Egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági fogyasztó:

- az a természetes személy felhasználó, aki saját háztartása (egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs) fogyasztása céljára vásárolt földgázt, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet,
- a lakóépület a lakóépület közös fogyasztása vonatkozásában, ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja a lakóépületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát,
- a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösség, annak belső egyházi jogi személye vagy jogi személyiséggel rendelkező szervezeti egysége, ha kizárólag a tulajdonában álló, egy felhasználási helyet képező, egy vagy több lakóépület, lakás, plébánia, parókia, rendház, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá a hozzá kapcsolódó garázs fogyasztása céljára vásárolt földgázt, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó**:

- az a felhasználó, aki nem minősül lakossági fogyasztónak, és 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkezik,
- a helyi önkormányzat az önkormányzati bérlakásban élők ellátása biztosításának mértékéig.

Egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó: aki a fenti két csoport egyikébe sem tartozik.

** Kérjük, hogy a „Nyilatkozat a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről szóló 399/2023. (VIII. 24.) Korm. rendelet szerinti kivételi körbe tartozásról” nyomtatványt is töltsse ki!

Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére

EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI ÉS ELOSZTÓHÁLÓZAT-HASZNÁLATI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

Felhasználó azonosító száma^{1,2}:

Felhasználó adatai

Név¹ / Megnevezés²:
 Születési név¹ / Rövidített cégnév²:
 Születési hely és idő¹: | Anyja születési neve¹:
 Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)^{1a,2}: | Adószám^{1a,2}:
 Lakcím¹ / Székhely²:
 Értesítési cím (ha eltér a lakcímétől / székhelyétől)^{1,2}:
 Bankszámlaszám (ha nincs fizető)³:
 Telefonszám^{1,2}: | E-mail-cím⁴:

Számlafizető adatai (ha nem azonos a felhasználóval)

Név¹ / Megnevezés²:
 Születési név¹ / Rövidített cégnév²:
 Születési hely és idő¹: | Anyja születési neve¹:
 Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)^{1a,2}: | Adószám^{1a,2}:
 Lakcím¹ / Székhely²:
 Értesítési cím (ha eltér a lakcímétől / székhelyétől)^{1,2}:
 Bankszámlaszám³:
 Telefonszám⁴: | Kapcsolattartási e-mail-cím⁴:

Felhasználási hely adatai:

Cím^{1,2}:
 Mérési pont azonosító^{1,2,5}:

A felhasználási helyen található, megszüntetendő gázmérő(k) gyári száma:

Mérő(k) gyári száma:	1.	2.	3.
----------------------	----	----	----

A Felhasználó kijelenti, hogy

- a megjelölt felhasználási helyen a földgázszolgáltatás igénybevételével felhagy, ezért a jelen megrendelés aláírásával kezdeményezi a földgázszolgáltatás végleges megszüntetését.
- a földgázszolgáltatás fenti felhasználási helyen történő megszüntetése más személy(ek) jogszabályi vagy más jogait, jogos érdekeit nem sérti(k), más személy(ek)e a felhasználási hely birtoklásában nem akadályoz vagy háborít.

A Felhasználó / Fizető tudomásul veszi, hogy

- leszerelési mérőállás(ok)nak megfelelően készült végszámlát köteles kiegyenlíteni.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy

- a földgázszolgáltatás végleges megszüntetése díjköteles, a díjak mértékét az illetékes földgázelosztó mindenkor díjszabása tartalmazza,
- a véglegesen megszüntetésre kerülő felhasználási helyen lévő gázmérő(k) véglegesen leszerelésre kerül(nek),
- amennyiben a végleges megszüntetés több felhasználási hellyel rendelkező ingatlanon (pl. társasház) történik, a közös tulajdonban lévő csatlakozóvezetékén szükséges munkavégzés miatt, kérjük, szerezze be a közös képviselő, vagy a tulajdonostársak írásos beleegyezését,
- a végleges megszüntetés műszaki megoldásával kapcsolatosan kérjük, érdeklődjön az illetékes földgázelosztónál,
- abban az esetben, ha a felhasználónak felróható okból a megrendeléstől számított 60 napon belül nem lehet elvégezni a munkát, a megrendelés automatikusan hatályát veszíti,
- a földgázszolgáltatás esetleges későbbi visszaállításának feltétele a vonatkozó költségek megfizetése,
- ezen nyilatkozat esetleges megalapozatlanságából eredő mindennemű jogkövetkezményt, polgári jogi és/vagy büntetőjogi felelősséget teljeskörűen viselni tartozik, illetve harmadik személlyel/személyekkel történő esetleges jogvitákat köteles rendezni.

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
 Felhasználó aláírása

.....
 Fizető aláírása
 ha nem azonos a felhasználóval

Tanú1:
 Név:
 Lakcím:
 Aláírás:

Tanú2:
 Név:
 Lakcím:
 Aláírás:

Az egyetemes földgázszolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban; az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban; míg az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló tájékoztatást az ezen című Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. A tájékoztatók a <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/Tajekoztatok> honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban érhetők el.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el.

^{1,2} Földgázvételezés végleges megszüntetésével kapcsolatos ügyintézéshez szükséges adat, ezért e célból az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bek. b) pontjában és/vagy a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet 23/B. § (2) és (4) bekezdésében foglaltakra figyelemmel ezen adatot kérjük megadni (¹természetes személyek, ^{1a}egyévi vállalkozók, ²nem természetes személyek esetén). Az adatokat kérjük az azt igazoló okirat(ok)ban feltüntetett módon megadni (pl. névként a személyazonosító igazolványban feltüntetett családi és utónév adatok megadásával) | ³ Elszámolás eredményeképpen a szerződéses folyószámlán esetlegesen keletkező túlfizetés visszafizetésének pénzügyi visszatulaláshoz kötelező a megadása | ⁴ Önkéntesen megadható adat, időpont egyeztetés céljából célszerű kitölteni. | ⁵ A számla 3. oldalán, a „Mérési pont azonosító” után szereplő, zárójel előtti azonosító.

732/2009. számú MEH határozat

**Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltatói
engedélyes ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt
színvonalának és minimális minőségi követelményének
meghatározása**

Színvonalmutatók

A. Melléklet**Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalainak meghatározása****1. Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának mutatói**

SZ1. mutatócsoport: Minimális minőségi követelmények, melyek be nem tartásához közvetlen gazdasági ösztönzés kapcsolódik:

SZ1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre

Dokumentált megkeresés beérkezésétől vagy átnyújtásától az Engedélyes válaszáig számított időtartam. (nap, %)

SZ1.2. Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatási színvonal mutató

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező ügyfélszolgálati jellegű hívások hány százalékát fogadja az Engedélyes adott időtartamon belül (%/másodperc).

SZ1.3. A Hivatalhoz és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (a továbbiakban: NFH) érkezett jogos felhasználói panaszok

A Hivatalhoz és az NFH-hoz beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra – Engedélyes saját felhasználóira – vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése a Hivatal és az NFH adatai alapján történik.)

SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

Azon felhasználók számának összes felhasználói megkeresésekhez viszonyított aránya, akiknek legfeljebb 20 perc volt a várakozási idejük.

SZ2. mutatócsoport: Elvárt szolgáltatási színvonalak, melyek be nem tartásához nem kapcsolódik közvetlen gazdasági ösztönzés:

SZ2.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói panaszok

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos, és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra – Engedélyes saját felhasználóira – vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az önbevalláson alapuló adatszolgáltatás alapján történik.)

SZ2.2. Átlagos várakozási idő (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

A mutató leírását lásd: 2.5. pont alatt.

SZ2.3. Végzendő tevékenységek köre

Az Engedélyes állandó ügyfélszolgálati irodáin, és fiókirodáin ellátandó feladatok.

SZ3. mutatócsoport: Az ügyfélszolgálati irodák látogatottságának, a személyes kapcsolattartási tevékenység színvonalának, az ügyfélszolgálati irodákkal való ellátottságnak, és a számlázás minőségének a felhasználói elégedettség szempontjából kiemelt jelentőségű monitoring jellegű mutatói. Ezen határozat tekintetében sem minimális minőségi követelmények, sem elvárt ellátási színvonalak nem tartoznak hozzájuk:

SZ3.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói reklamációk

SZ3.2. 1000 felhasználóra jutó "Front Office" ügyintézők száma (fő)

SZ3.3. 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db)

SZ3.4. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság

SZ3.5. Nyitvatartási idő

SZ3.6. Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra (%)

SZ3.7. Számlázási eltérés csökkenő fogyasztásra (%)

SZ3.8. Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége (db)

SZ3.9. Stornírozott (javított) számlák részaránya (%)

SZ3.10. Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya (%)

2. Fogalmak, meghatározások (kizárólag ezen határozat értelmezése szempontjából)

1. 1000 felhasználóra vonatkoztatás: az adott minőségi jellemző osztva az Engedélyes felhasználóinak számával és szorozva 1000-rel.
2. 1000 lakossági fogyasztóra vonatkoztatás: az adott minőségi jellemző osztva az Engedélyes lakossági fogyasztóinak számával és szorozva 1000-rel.
3. Állandó ügyfélszolgálati iroda: A GET Vhr. 53. § (2), (4) és (5) bekezdése alapján létesített, illetve működtetett ügyfélszolgálati iroda.
4. Átlagos beszélgetési idő: a kezelők és a betelefonáló felhasználók között folytatott beszélgetések átlagos időtartama.
5. Átlagos várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákon: Az ügyfélszolgálati irodán működő ügyfélhívó rendszer által regisztrált adat, amely azt mutatja meg, hogy a felhasználónak átlagosan mennyit kellett várnia a megérkezés és az ügyintéző hívása között. (Ügyfélszolgálati fiókirodán ügyfélhívó rendszer hiányában számítható a negyedévente, a negyedév középső hónapjában végzett felmérés eredményeként. A felmérés során tételesen rögzíteni kell az adott napi összes megkeresés esetében a várakozási időt.)
6. Átlagos várakozási idő a telefonos ügyfélszolgálati irodákon: a felhasználók átlagos várakozási ideje, a menüpontok közötti választást követően a kezelő bejelentkezéséig.
7. Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya: A leolvasás elmaradása vagy a leolvasás során megszerzett mérőállások figyelmen kívül hagyása miatt matematikai algoritmus alapján megállapított mérőállás alapján készült elszámoló számlák részaránya az adott naptári évben készült elszámoló számlák számához viszonyítva. (%)
8. Beérkező hívások száma: A kezelő kapcsolását igénylő felhasználói hívások száma. Az IVR-ben lekezelt hívások nem számítandók ide!
9. Bejelentő: Az Engedélyes felé személyes, telefonos vagy írásbeli megkeresést intéző személy. (Ide tartoznak – többek között – a szerződéskötési szándékukat már jelzett, de szerződést még nem kötött személyek is.) A státuszuk az ügyintézési, válaszadási határidők tekintetében megegyezik a felhasználókéval, de a felhasználók számába (2.17.) nem számítanak bele.
10. Dokumentált megkeresés: Postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés.
11. Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége (db): Egy naptári év alatt az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználók számára kibocsátott számlák számának és azon fogyasztási helyek számának hányadosa, ahol egyetemes szolgáltatást vesznek igénybe. Tartalmazza az összes érvénytelenített, visszavont, helyesbített számlát is.
12. Egyéb reklamáció/panasz: Minden olyan, az Engedélyes érdekkörébe tartozó tevékenységre vonatkozó reklamáció/panasz, amely a reklamációs, vagy panasz kategóriák egyikébe sem sorolható be. (pl.: elérhetőség, nyitva tartás, számlázás felhasználó igénye szerinti ütemezése, irodák bezárása, stb.)
13. Elszámoló számla: A szerződés szerint egy hónapnál hosszabb elszámolási időszakú felhasználók részére az elszámolási időszak végén készült számla, amely az elszámolási időszak teljes fogyasztásának részszámlákon kiszámlázott összegekkel csökkentett értékét tartalmazza. A havi mérőállás-megadást és elszámolást választó felhasználók részére készült számlák nem számítanak bele.
14. Elvesztett hívások aránya: A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező, a kezelő kapcsolását igénylő, de a kezelőig el nem jutó hívások aránya az összes beérkező hívások számához képest.
15. Felhasználó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli társaság, aki (amely) földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.
16. Felhasználói megkeresés: Az ügyfélszolgálati megkeresések azon – az általános ügymenetbe eső – része, amikor a bejelentő érdeklődik, vagy valamilyen változást szándékozik bejelenteni. Tipikus formái az információkérés (pl. tarifák, árak), illetve a változás-bejelentés (felhasználó neve, címe, fizető neve, címe, fogyasztási hely, fizetési mód, részszámlában kiszámlázott fogyasztás, szerződéskötés és felmondás, stb.).
17. Felhasználók száma: Az Engedéllyessel szerződéses kapcsolatban álló felhasználók száma a vizsgált év december 31-i állapot szerint.
18. Fogadott hívások száma: Azon hívások száma, amelyeknél a telefonos ügyfélszolgálat kívánt menüpontjának felhasználó általi kiválasztása után a kezelő bejelentkezik, vagyis kialakul a verbális kommunikáció a felhasználóval.

19. Foglaltsági arány: a nyilvános hálózatról kezdeményezett, foglaltság miatt sikertelen hívások aránya az összes kezdeményezett híváshoz képest. A telefonszolgáltató által biztosított adat.
20. Folyószámlával kapcsolatos reklamáció: Azok a megkeresések, amelyek a befizetések felkönyvelésével, a visszautalás elmaradásával, a többszörös banki megterhelésekkel kapcsolatosak.
21. Front Office ügyintézők száma: Az ügyfélszolgálati irodán a felhasználók fogadását ellátó ügyintézők száma. Részmunkaidőben dolgozó munkatársak esetében heti 40 órás munkaidőre kell arányosan kiszámolni. (Pl.: Heti 2x4 óra nyitva tartás 2 ügyintézővel, 0,4 Front Office ügyintézőt jelent.) Megbízás keretében, harmadik fél által végzett ügyfélszolgálati tevékenység esetén a megbízott által teljesített órák mennyisége osztva a heti 40, vagy havi 160 órás munkaidővel.
22. Hátralékkezeléssel kapcsolatos reklamáció: A felszólítással, a kamat és ügyviteli költség felszámításával, a kikapcsolással és a védendő fogyasztói státusz kezelésével kapcsolatos megkeresések.
23. Hiba-bejelentés: A megkeresések azon típusa, amikor a felhasználó a gázszolgáltatás üzemzavaráról, a földgáz szivárgásáról szándékozik tájékoztatni az elosztói engedélyest, esetleg a szolgáltatás visszaállításának várható időpontja felől szándékozik tájékoztatást kérni. (A hívások elhatárolásához szükséges tájékoztató fogalom.)
24. Hivatalhoz és NFH-hoz érkezett panasz: Az a felhasználói panasz, amely a Hivatalhoz vagy az NFH-hoz kerül benyújtásra, miután a felhasználó a problémáját a vele szerződésben álló Engedéllyessel nem tudta rendezni. Amennyiben a felhasználó panaszának megoldását a vele szerződésileg kapcsolatban álló Engedélyesnél még nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Engedélyes általi rendezésére és nem számolja bele ebbe a kategóriába.
25. Információadás: A felhasználó megkeresésével kapcsolatos érdemi válaszadás. A beérkezést, feldolgozás megkezdését közlő válaszok nem számítanak információadásnak.
26. IVR: (Interactive Voice Response) Interaktív hangválasz rendszer. A felhasználó által – a telefon gombjainak megnyomásával – kiadott utasításokat a rendszer automatikusan, kezelő közreműködése nélkül hajtja végre.
27. IVR felé irányuló hívások száma: Azon felhasználói hívások száma, amely hívásokat az Engedélyes IVR rendszerrel kívánja kezelni.
28. IVR-ben elveszett hívások száma: Azon felhasználói hívások száma, amelyek az IVR felé irányultak, de a hívás céljából szolgáló bejelentés vagy információkérés nem valósult meg.
29. IVR-ben fogadott hívások száma: Azon felhasználói hívások száma, amelyek az IVR felé irányultak, és a hívás céljából szolgáló bejelentés vagy információkérés megvalósult.
30. Kártérítési és kártalanítási igény miatti reklamáció: Az Engedélyes által végzett tevékenységhez kapcsolódó, az Engedélyes által okozott károk megtérítésére vonatkozó megkeresések, amelyek például a téves kikapcsolásra, téves banki leemelésre, késedelmes visszautalás miatti kamatigényre vonatkoznak, beleértve az Engedélyes szerződésszegése miatti kötbérigény-bejelentéseket is. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése miatti kötbérigényeket viszont nem kell itt figyelembe venni.
31. Kereskedőváltás megakadályozása: Elsősorban az egyetemes szolgáltatótól más kereskedőhöz átszerződés igénye esetén megvalósuló olyan indokolatlan magatartások az Engedélyes részéről, amelyek a felhasználó kilépési és/vagy váltási szándékát akadályozzák információ visszatartással, vagy indokolatlan többlet fizetési kötelezettséggel.
32. Kiszolgálás minőség reklamáció: Az ügyintézők, megbízottak magatartásával, az üzletszabályzatban meghatározott – nem szerződésszegésből eredő – egyéb kötbérigénnyel és a nem határidő jellegű Garantált Szolgáltatásokkal összefüggő megkeresések.
33. Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező, lakás céljára használt lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.
34. Leolvasás: A leolvasási tevékenységért felelős engedélyes vagy megbízottja által ténylegesen végrehajtott helyszíni tevékenység, amikor a leolvasást végző személyesen győződött meg a fogyasztásmérő állásáról. A felhasználó általi mérőállás-kiírást (pl.: telefonon, írásban, elektronikusan, leolvasóval közölt, leolvasó számára kiírt, stb.), és a távleolvasásokat semmilyen formában nem tartalmazza. (Az elosztói engedélyesek tevékenységére vonatkozó, a határozat értelmezéséhez szükséges tájékoztató fogalom.)
35. Megkeresések: Minden olyan eset, amikor a felhasználó valamilyen okból megkeresi az Engedélyest. Tartalmára vonatkozóan lehet „mérőállás-bejelentés”, „hibabejelentés”, „ügyfélszolgálati megkeresés” fogalmak szerinti megkeresés. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.
36. Megtévesztő kereskedelmi magatartás: A piacra való kilépés szempontjából meghatározó jelentőségűek az engedélyesek által nyújtott információk a kereskedőváltási döntések meghozatala,

- a kereskedő váltás szempontjából. Ezért ide sorolandó az Engedélyes minden olyan megnyilvánulása, amely e kérdéskörben alkalmas a felhasználó megtévesztésére. (A Hivatal törekvése, hogy számon kérhetővé tegye a tisztességes piaci magatartást, külön kezelve és értékelve az erről a területről érkező felhasználói panaszokat.)
37. Panasz: Felhasználói panasznak azt az ügyfélszolgálati megkeresést kell tekinteni, amikor a felhasználó az Engedélyeshez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A panasznak ugyanolyan típusai lehetségesek, mint a reklamációknak. Az elszámolásra és a számlázásra vonatkozó panaszok a Hivatal, az NFH és az engedélyesek kimutatásaiban külön kategóriába kerülnek.
 38. Reklamáció: Az ügyfélszolgálati megkeresések azon része, amelyek egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányulnak. Lehetséges típusai külön nevesítésre kerültek a fogalmak között. [Lásd: pl.: 2.12., 2.20., 2.30., 2.31., stb. pontok és az SZ3.1 mutatóhoz tartozó beszámoló jelentés táblázata.] Azok az ügyfélszolgálati megkeresések is ide tartoznak, amelyek egy előző ügyfélszolgálati megkeresés elintézetlenségére, vagy az intézkedés el nem fogadására vonatkoznak.
 39. Reklamációk száma: Az adott időszakban beérkezett reklamációs tárgyú megkeresések száma, annak beérkezési formájától függetlenül.
 40. Részszámla: A szerződés szerint egy hónapnál hosszabb elszámolási időszakú felhasználók részére az elszámolási időszak alatt havonta készült – a havi tényleges fogyasztást nem feltétlenül tükröző – számla. A benne elszámolt fogyasztás az előző elszámolási időszak fogyasztása vagy a felhasználó igazolt kérése alapján került meghatározásra.
 41. Stornírozott (javított) számlák részaránya: A módosított számlák aránya a kibocsátott számlákhoz viszonyítva, %-ban kifejezve, egy naptári évre vonatkozóan. A felhasználónak ki nem küldött számlák módosításai nem számítanak bele.
 42. Számlareklamáció: Az üzletszabályzatban nevesített számlatípusokkal, valamint ezek korrekciójával kapcsolatos kifogás. A kifogásolt adat lehet például: mérőállás, RHD alapdíj, időszak, árszabás, áralkalmazási feltételek, stb. Az elszámoló számlára vonatkozó reklamáció a Hivatal és az NFH kimutatásaiban külön kategóriába kerülnek.
 43. Számlázási eltérés: Azon elszámoló számlák aránya, amelyeknél a bennük elszámolt fogyasztás és a részszámlákban elszámolt összes fogyasztás közötti eltérés több mint 10%-kal haladta meg a tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett arányát, külön-külön mérve a növekvő és a csökkenő fogyasztásból eredő eltéréseket. (%)
 44. Szerződéskötés, és –felmondás miatti reklamáció: Azok a megkeresések tartoznak ide, amikor a bejelentő a földgáz-szolgáltatáshoz szükséges szerződés megkötésének, vagy felmondásának jogszerűségét kérdőjelezi meg. Ide sorolandók a szerződéskötési eljárás részét képező, a csatlakozó vezetéknek és a felhasználó csatlakoztatni kívánt berendezésének műszaki-biztonsági ellenőrzésével kapcsolatos reklamációk is.
 45. Szerződésszegés és szabálytalan vételezés miatti reklamáció: A szerződésszegés tényét, következményét (pl: a közölt összeg nagyságát, a fizetési lehetőségeket) vitató megkeresések.
 46. Telefonos ügyfélszolgálat: Az a szervezeti egység, amely megfelelő technikai, személyi és egyéb feltételek biztosításával a felhasználói kör egészére, vagy egy részére kezeli a társasághoz telefonon beérkezett megkeresésekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati feladatokat.
 47. Ügyfélszolgálati fiókiroda: A GET Vhr. 53. § (3), (6) és (7) bekezdése alapján létesített, illetve működtetett ügyfélszolgálati iroda.
 48. Ügyfélszolgálati iroda: Az állandó ügyfélszolgálati iroda [lásd 2.3. pont] és az ügyfélszolgálati fiókiroda [lásd 2.47. pont] összefoglaló elnevezése.
 49. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság: Azt mutatja meg, hogy az Engedélyes szolgáltatási területén milyen számban működik személyes kapcsolattartást lebonyolító ügyfélszolgálati iroda.
 50. Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma: Az ügyfélszolgálati irodán működő ügyfélhívó rendszer által regisztrált személyes megkeresések száma. (Ügyfélszolgálati fiókirodán ügyfélhívó rendszer hiányában számítható negyedévente végzett felmérés eredményeként. A felmérés során tételesen rögzíteni kell az adott napi összes megkeresések számát.) Egy ügyfél több témát érintő megkeresése csak abban az esetben számít több megkeresésnek, ha az ügyfélhívó rendszerben is több sorszámot kért.
 51. Ügyfélszolgálati megkeresés: A megkeresések azon része, amikor az általános ügymenetbe eső felhasználói megkeresés vagy reklamáció ill. panasz megtétele céljából veszi fel (Telefonos ügyfélszolgálat esetében szándékozik felvenni) a kapcsolatot a felhasználó az Engedéllyessel.

3. Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményei és elvart színvonalai

3.1. Általános szempontok

- Az előírt értékek ösztönözzenek a felhasználók jobb színvonalú, a hasonló adottságú és hasonló árszínvonalú országokéhoz hasonló színvonalon való kiszolgálására.
- A minimális minőségi követelmény és az elvart színvonal rendszer alapja az egységes színvonal mutatók alkalmazása.
- A minimális minőségi követelmény szintek és az elvart színvonalak a GET, a Vhr. és a Hivatal által megállapított szempontok alapján kerültek meghatározásra.
- Közvetlen gazdasági ösztönzés céljából az SZ1. jelű mutatószámok esetében minimális minőségi követelmény szint kerül megállapításra.
- Az SZ2. jelű mutatók esetében elvart színvonal kerül megállapításra. Ezek közvetlen gazdasági ösztönzéssel nincsenek összekapcsolva. Céljuk az országosan egységes célkitűzés az engedélyesek összehasonlíthatósága érdekében.
- Az SZ3. jelű mutatók célja adatgyűjtés, a kiszolgálási folyamatok színvonalának figyelése. Ezeket a mutatókat részben a további minősszabályozást előkészítő monitoring-mutatóknak tekinti a Hivatal.
- Az SZ3.4 és az SZ3.5. mutatók a jogszabályi kötelezettség betartásának ellenőrzésére szolgálnak. Ezen kötelezettségek betartása annak ellenére kötelező, hogy jelen határozat kapcsán közvetlen gazdasági ösztönzés nem kapcsolódik hozzájuk.
- A tényleges teljesítések az Engedélyes saját adatai, illetve a Hivatal és az NFH adatai alapján kerülnek meghatározásra az adott mutatóra vonatkozó, a határozat B. mellékletében részletezett számítási eljárásnak megfelelően. A nem megfelelő minőségű adatszolgáltatás a C melléklet szerint szankcionált.
- A követelmények tényleges teljesítése a minimális minőségi követelménnyel vagy az elvart színvonallal kerül összehasonlításra.
- Az SZ1. jelű mutatóknál megfogalmazott minimális minőségi követelmények nem teljesítése – a Hivatal mérlegelésétől függően – közvetlen gazdasági ösztönzés alkalmazását eredményezheti. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése arányában két ösztönző fokozat kerül bevezetésre. Az egyes fokozatokhoz konkrét értékek kerültek megállapításra, melyek határainak átlépése esetén sor kerülhet az egyes fokozatokhoz tartozó közvetlen gazdasági ösztönzés alkalmazására.

3.2. Minimális minőségi követelmények az SZ1 jelű mutatószámoknál

<u>Színvonal mutató megnevezés</u>	me.	Mutató tartalma
SZ1.1.* Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre	%; nap	12 nap 90%, 15 nap 100%
SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató	%/mp	80%/30 mp
SZ1.3. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ezer felh.	0,040
SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya	%	90%

*Magyarázat: a 12 nap 90% azt jelenti, hogy a teljesítés az esetek 90 %-ában 12 napon belül megtörténik.

3.3. Elvart színvonalak az SZ2. jelű mutatószámoknál

<u>Színvonal mutató megnevezés</u>	me.	Mutató tartalma
SZ2.1. Az Engedélyeshez érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ezer felh.	4,00
SZ2.2. Átlagos várakozási idő	perc	2010-ben: 15 perc
	perc	2011-től: 10 perc

SZ2.3. Végzendő tevékenységek köre	ügytípus	Az állandó ügyfélszolgálati irodán: Az egyetemes szolgáltatási szerződéssel, -módosítással, -megszüntetéssel, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, a szolgáltatás minőségi színvonalával, egyéb reklamációkkal) kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, és érdemi ügyintézés további háttérfeldolgozást az általános gyakorlat szerint nem igénylő esetekben. A felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről, az áralkalmazási és energiatakarékossági lehetőségekről, és a fogyasztóvédelmi szabályokról. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása kötelező. Pénzbefizetés kezelése bankkártyával és a készpénz-átutalási megbízás rendelkezésre tartása kötelező. A készpénzzel történő befizetés lehetővé tétele választható. Az ügyfélszolgálati fiókirodán: Az üzletszabályzat szerinti ügyek elintézése helyben, amennyiben az a helyben rendelkezésre álló információk alapján lehetséges. A helyben el nem intézett ügyek igazolt átvétele. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása nem kötelező. Minden ügyfélszolgálati irodán: Elektronikusan és telefonon keresztül is lehetővé kell tenni a lakossági fogyasztók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását. A fentebb felsorolt tevékenységek körébe tartozó szolgáltatásokat a nyitva tartás teljes időtartama alatt biztosítani kell. Kivételt képeznek a készpénzkezeléssel foglalkozó pénztárak, melyek esetében a készpénzes fizetésekre vonatkozóan pénztárzárást a nyitva tartási idő vége előtt fél órával, a 20 óráig nyitva tartó
------------------------------------	----------	--

3.4. A minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai

Színvonal megnevezés	mutató	Mérszám	Nincs gazdasági ösztönzés	Gazdasági ösztönzés I. fokozat	Gazdasági ösztönzés II. fokozat
SZ1.1 Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre	15 napon belüli megválaszolási arány	2010 2011- től	100,00%- 90,00%	89,99%-85,00%	85,00% alatt
SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató	30 mp-en belüli hívásfogadási arány		80,00%- 75,00%	74,99%- 70,00%	70,00% alatt
Sz1.3. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok	1000 felhasználóra jutó jogos panasz		0,0400– 0,0500	0,0501-0,0600	0,0600 felett
Sz1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya	20 percen belüli fogadási arány		90,00%- 85,00%	84,99%-80,00%	80,00% alatt

3.5. A közvetlen gazdasági ösztönzés fokozatai

- I. **Fokozat:** A „Minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai”-ban (3.4. fejezet) meghatározottak szerint a „Gazdasági ösztönzés I. fokozat”-ának megfelelő teljesítés. A teljesítés tárgyevi értékelése az elért eredmények és a 3.2 fejezetben előírt minimális minőségi követelmények összevetésével történik. A bírság mértéke maximum 50 millió forint. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2010. és a 2011. évre vonatkozóan féléves adatok alapján félévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a féléves értékelésből következően – maximum 25 millió Ft/félév. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2012. évtől kezdődően negyedéves adatok alapján negyedévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a negyedéves értékelésből következően – maximum 12,5 millió Ft/negyedév.
- II. **Fokozat:** A „Minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai”-ban (3.4. fejezet) meghatározottak szerint a „Gazdasági ösztönzés II. fokozat”-ának megfelelő

teljesítés. A teljesítés tárgyévi értékelése az elért eredmények és a 3.2 fejezetben előírt minimális minőségi követelmények összevetésével történik. A bírság mértéke maximum 100 millió forint. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2010. és a 2011. évre vonatkozóan féléves adatok alapján félévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a féléves értékelésből következően – maximum 50 millió Ft/félév. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2012. évtől kezdődően negyedéves adatok alapján negyedévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a negyedéves értékelésből következően – maximum 25 millió Ft/negyedév.

B. Melléklet**Az Engedélyes tevékenységének beszámoló jelentése az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeiről és elvárt színvonaláról****SZ1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre**

Az engedélyesi tevékenységgel kapcsolatos bármilyen 2.10. pont szerinti felhasználói megkeresésekre adott időtartamon belül adott engedélyesi válaszok részaránya az összes beérkezett dokumentált megkeresés százalékában kifejezve. Összhangban a Garantált Szolgáltatások szabályaival – csak abban az esetben elfogadott a telefonos válaszadás, ha a megkeresés telefonon vagy személyesen történt, és a megkeresés nem számlázásra vagy elszámolásra vonatkozik, és a telefonos válaszadás során a beszélgetés visszakereshető módon rögzítésre kerül. Minden más esetben írásbeli választ kell adni a megkeresésre. Amennyiben a megkeresés nem az Engedélyes tevékenységét érinti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a megkeresés a másik engedélyeshez 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyes válaszadási határideje a hozzá történt átadástól számítandó. Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes 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. Amennyiben az Engedélyes megbízásából az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó társaság megegyezik az Engedélyes ellátási területén működő egyetemes szolgáltatói engedélyes által az ügyfélszolgálatot ellátó társasággal, a továbbításra és az egyeztetésre nem áll rendelkezésre a fent említett 8, ill. 15 nap. A válaszadási határidő ez esetben a felhasználói megkeresés beérkezési dátumától indul.

a) Számítása: **12 napon belül teljesített válaszadások száma** $\times 100$
Dokumentált felhasználói megkeresések száma [%]

b) Számítása: **15 napon belül teljesített válaszadások száma** $\times 100$
Dokumentált felhasználói megkeresések száma [%]

ahol:

12 napon belül teljesített válaszadások száma (db): Azon megválaszolt felhasználói megkeresések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 12 nap.

15 napon belül teljesített válaszadások száma (db): Azon megválaszolt felhasználói megkeresések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 15 nap.

átfutási napok: Az Engedélyeshez, vagy megbízottjához történő beérkezéstől a válaszadásig eltelt napok száma az egyes felhasználói megkereséseknél. Ha a válaszadásban másik engedélyes is érintett, és a két engedélyes nevében nem ugyanaz a megbízott jár el, és a válaszadás információátadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával nem lehetséges, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap áll az érintett engedélyesek rendelkezésére. Az átfutási napok kezdeti időpontja a közös válasz kidolgozásának napja, de legkésőbb a beérkezést követő 15. nap. A dátumokat nyilvántartási számmal visszakereshetően kell rögzíteni.

válaszadás dátuma: Az engedélyesi írásbeli válaszadás – nyilvántartási számmal visszakereshető – kimenő iktatási dátuma. A Hivatal ezt a dátumot tekinti a postára adás dátumának. Telefonos válaszadás esetén az a nap, amikor a válaszadás az Engedélyes belső ügyrendje szerint igazolt módon megtörtént.

Beszámoló jelentés formája az SZ1.1. mutató esetében:

SZ1.1. Színvonal mutató Engedélyes megnevezése:	Illetékesség miatt másik engedélyesnek átadandó ügyek száma, átadott ügyek száma, ezek aránya			Σ ügyek száma	Σ átfutási napok száma	12 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya		15 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya	
	Σ átadandó ügy (db)	8 napon belül átadott ügy (db)	Arány (%)	db	nap	db	arány (%)	db	arány(%)
Időszak:									
Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre									

SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató

A színvonal mutató tartalma, hogy a Call Centerbe beérkező ügyfélszolgálati hívások hány százalékát fogadják a kezelők adott időtartamon belül (%). (A kezelők által ténylegesen fogadott mennyiség korrigálásra kerül a felhasználó által megszakított hívásokkal, ha az eldobás a menüpontok közötti választást követő 30 mp-en belül történt. Nem fogadott hívásnak minősül azonban az a hívás, amit az Engedélyes szakít meg a mutató számításánál figyelembe vett 30 mp-en belül.

1. IVR felé irányuló hívások száma. Nem számított érték. A 2.27. pont definíciója szerint mért jellemző.
2. IVR-ben elveszett hívások száma. Nem számított érték. A 2.28. pont definíciója szerint mért jellemző.
3. IVR-ben fogadott hívások száma. Nem számított érték. A 2.29. pont definíciója szerint mért jellemző.
4. Fogadott hívások száma: Nem számított érték. A 2.18. pont definíciója szerint mért jellemző.
5. A 30 mp-en belül fogadott hívások részaránya (ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal) Az Engedélyes által megszakított hívások a számláló semelyik tényezőjében nem kerülhetnek figyelembevételre, sem pozitív, sem negatív előjellel!

Számítása:
$$\frac{\text{A 30 mp-en belül fogadott hívások száma} + \text{felhasználó által 30 mp-en belül megszakított hívások száma}}{\text{Beérkező hívások száma}} \times 100 [\%]$$

6. Átlagos várakozási idő

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{ fogadott hívások kezelőhöz kapcsolásáig eltelt idő}}{\text{Fogadott hívások száma}} [\text{mp}]$$

7. Elveszett hívások aránya

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{ elveszett hívások száma}}{\text{Beérkező hívások száma}} \times 100 [\%]$$

8. Átlagos beszélgetési idő

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{ kezelő bejelentkezésétől a beszélgetés bontásáig eltelt idő}^*}{\text{Fogadott hívások száma}} [\text{mp}]$$

* A Call Centeren belül továbbkapcsolt hívások teljes időtartama egy beszélgetésnek minősül.

9. Foglaltsági arány

A telefonszolgáltató társaság által megadott érték közlendő.

A féléves / negyedéves és éves beszámoló jelentés formája az SZ1.2. mutató esetében:

Engedélyes megnevezése:	mérték- egység	Elvárt érték	Tény értékek						
			... hó	...hó	...hó	...hó	...hó	...hó	...f.év
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----							
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----							
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----							
4. Fogadott hívások száma:	db	-----							
5. Ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal	%/mp	80/30							
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20							
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10							
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3							
9. Foglaltsági arány	%	max. 10							

Engedélyes megnevezése:	mérték- egység	Elvárt érték	Tény értékek				
			... hó	...hó	...hó	...n.év	...év
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----					
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----					
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----					
4. Fogadott hívások száma:	db	-----					
5. Ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal	%/mp	80/30					
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20					
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10					
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3					
9. Foglaltsági arány	%	max. 10					

SZ1.3. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok

A Hivatal és az NFH a felhasználók részéről beérkezett panaszokat, abban az esetben veszi nyilvántartásba, amennyiben a felhasználó a területileg illetékes, illetve a szolgáltatását biztosító engedéllyel nem tudott egyezsége jutni. Amennyiben a felhasználó panaszával még a vele szerződésileg kapcsolatban álló Engedélyes felé a probléma megoldását nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Engedélyes általi rendezésére. Az adatgyűjtési és szolgáltatási rendszer a Hivatal számítógépes nyilvántartásán, valamint az NFH rendszeres időközönként megküldött adatszolgáltatásán alapszik. A nyilvántartott adatokról félévente tájékoztatást kapnak az érintett engedélyesek. A tájékoztatásban engedélyesenkénti és panaszkategóriánkénti bontásban kerül feltüntetésre a beérkezett, a jogos és a nem jogos panaszok száma, valamint a jogos panaszok összes panaszokhoz viszonyított aránya. A felhasználók száma, valamint a jogos panaszok 1000 felhasználóra vetített arányának tény értéke és az elvárt értéke szintén feltüntetésre kerül. Jogosnak minősül minden olyan panasz, amelynek kivizsgálását követően minimum egy igény esetében helyt adó határozat születik. A Hivatal és az NFH a panaszok kategóriánkénti megbontásánál az alábbi csoportosítást használja:

S.sz.	Kategória
1.	Számlázás
2.	Elszámolás
3.	Folyószámla-kezelés
4.	Hátralékkezelés
5.	Kártérítés
6.	Szerződéskötés és felmondás
7.	Határidők be nem tartása
8.	Egyéb értékesítési
9.	Kiszolgálás minőség
10.	Kártalanítási igény
11.	Megtévesztés és kereskedőváltás megakadályozása

SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

$$\text{Számítása: } \frac{\Sigma \text{ legfeljebb 20 perces várakozási idejű ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}}{\Sigma \text{ Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}} \times 100 [\%]$$

ahol:

Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db):

Várakozási idő (perc):

[Lásd. 2.50. pont]

Az ügyfélhívó rendszer által szolgáltatott, illetve a háromhavonta végzett felmérés eredményeként előálló adat a 2.5. pontnak megfelelően.

Beszámoló jelentés formája az SZ1.4. mutató esetében:

SZ1.4.	Minőségi mutató	mérték-egység	Engedélyes megnevezése: Időszak: _____ év
1.	Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma	db	
2.	20 percen belül fogadott felhasználók száma	db	
3.	20 percen belül fogadott felhasználók aránya	%	

SZ2.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói panaszok

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult panaszok mennyisége és 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az Engedélyes adatszolgáltatása alapján történik.)

$$\text{Számítása: } \frac{\Sigma \text{ Jogos panaszok száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \quad [\text{db}/1000 \text{ felh.}]$$

ahol:

Felhasználók száma (db.): Lásd a 2.17. pont.

Jogos panaszok száma (db.): A tárgyévben érkezett ill. jogosnak bizonyult panaszok száma.

Beszámoló jelentés formája az SZ2.1. mutató esetében:

SZ2.1. mutató <u>Engedélyes:</u> Időszak: _____	Panaszok száma			Mutató
	Összes	Jogos	Jogos/ Összes	1000 felhasználóra
	db	db	%	Jogos db/1000 felhasznál.
1. Számlázás				
2. Elszámolás				
3. Folyószámla-kezelés				
4. Hátralékkezelés				
5. Kártérítés				
6. Szerződéskötés és felmondás				
7. Határidők be nem tartása				
8. Egyéb értékesítési				
9. Kiszolgálás minőség				
10. Kártalanítási igény				
11. Megtévésztés és kereskedőváltás megakadályozása				
12. Összesen				

- a) Kitöltési útmutató
- A „Panaszok száma” oszlopba a jelentés által érintett időszak (eltérő előírás hiányában január 1.-december 31.) alatt beérkezett panaszokat kell feltüntetni.
 - Egy megkeresésben több kategóriát érintő panaszokat a legnagyobb súlyúnak minősített kategória szerint kell besorolni.
 - A „Jogos” oszlopba a jogosnak (megalapozottnak, indokoltak) minősített panaszokat kell feltüntetni.

- A „Mutató”-ban szereplő értékek a jogos panaszok mennyiségének és a „felhasználók száma” adatok segítségével számíthatók ki.
- Az „Összesen:” sorba az 1.-11. sorokban közölt (db) adat esetében azok összege, %-os értéknél az összesített (db) adatokból számított % érték kerül.

b) Kiegészítő megjegyzések, javaslatok, elvárások:

- Az Engedélyesnek célszerű úgy kialakítania nyilvántartási rendszerét, hogy abban ne csak a beérkezéskor, hanem a lezáráskor is legyen lehetőség a kategóriamódosításra, mivel alkalmanként csak akkor dől el, hogy a megkeresés melyik kategóriába sorolandó.
- Az Engedélyesnek azokat a panaszokat is fel kell tüntetniük a statisztikában, amelyek az ő tevékenységére vonatkoznak ugyan, de a kezelésüket (megállapodás alapján) másik társaság végzi.

SZ2.2. Átlagos várakozási idő (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{Várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákon}}{\Sigma \text{Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}}$$
 [perc/megkeresés]

Beszámoló jelentés formája az SZ2.2. mutató esetében:

SZ2.2.	Minőségi mutató	mértékegység	Engedélyes megnevezése: Időszak: ____ év
1.	Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma	db	
2.	Összes várakozási idő az ügyfélszolgálati irodákon	perc	
3.	Átlagos várakozási idő az ügyfélszolgálati irodákon	perc	

SZ2.3. Végzendő tevékenységek köre

Azok a tevékenységek értendők alatta, melyeket a munkaköri leírásukból és a rájuk vonatkozó folyamatszabályozásból következően az ügyfélszolgálatot ellátó személyeknek el kell végezniük, és amely tevékenységek elvégzése a gyakorlatban meg is valósul.

Beszámoló jelentés formája az SZ2.3. mutató esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	Minőségi jellemző	Engedélyes: Időszak: ____ év
SZ2.3.	Végzendő tevékenységek köre*	szerződéskötés, -módosítás,	igen nem igen nem
		-megszüntetés	igen nem igen nem
		számlázási-, elszámolási reklamáció,	igen nem igen nem
		panasz	igen nem igen nem
		egyéb reklamáció, panasz	igen nem igen nem
		egyéb bejelentés	igen nem igen nem
		tájékoztatás általános eljárásrendről	igen nem igen nem
		tájékoztatás áralkalmazásról	igen nem igen nem
		tájékoztatás energiatakarékosságról	igen nem igen nem
		tájékoztatás fogyasztóvédelmi	igen nem igen nem
		szabályokról	igen nem igen nem
		pénzbefizetés készpénzzel	igen nem igen nem
		pénzbefizetés bankkártyával	igen nem igen nem
		Készpénz-átutalási megbízás kiadása	igen nem igen nem
		Elektronikus ügyfélhívó alkalmazása	igen nem igen nem
		Előzetes időpontfoglalás biztosítása	igen nem igen nem

* Amennyiben a végzett tevékenység szempontjából több különböző típusú ügyfélszolgálati iroda van, a táblázat oszlopait ennek megfelelően ki kell bővíteni, pontosan megjelölve, hogy az egyes oszlopok melyik irodára vonatkoznak.

SZ3.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói reklamációk

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult reklamációk mennyisége és 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az Engedélyes adatszolgáltatása alapján történik.)

$$\text{Számítása: } \frac{\Sigma \text{ Jogos reklamációk} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \quad [\text{db}/1000 \text{ felh.}]$$

ahol:

Felhasználók száma (db.): Lásd a 2.17. pont.

Jogos reklamációk száma (db.) A tárgyévben érkezett ill. jogosnak bizonyult reklamációk száma.

Beszámoló jelentés formája az SZ3.1. mutató esetében:

SZ3.1. mutató <u>Engedélyes:</u> Időszak: _____	Reklamációk száma			Mutató
	Összes	Jogos	Jogos/ Összes	1000 felhasználóra
	db	db	%	Jogos db/1000 felhasznál.
1. Számlázás				
2. Elszámolás				
3. Folyószámla-kezelés				
4. Hátralékkezelés				
5. Kártérítés				
6. Szerződés kötés és felmondás				
7. Határidők be nem tartása				
8. Egyéb értékesítési				
9. Kiszolgálás minőség				
10. Kártérítési igény				
11. Megtérítés és kereskedőváltás megakadályozása				
12. Összesen				

- a) Kiegészítő útmutató:
- A „Reklamációk száma” oszlopba a jelentés által érintett időszak (eltérő előírás hiányában január 1.-december 31.) alatt beérkezett reklamációkat kell feltüntetni.
 - Egy megkeresésben több kategóriát érintő panaszokat a legnagyobb súlyúnak minősített kategória szerint kell besorolni.
 - A „Jogos” oszlopba a jogosnak (megalapozottnak, indokoltnak) minősített reklamációkat kell feltüntetni.
 - A „Mutató”-ban szereplő értékek a jogos reklamációk mennyiségének és a „felhasználók száma” adatok segítségével számíthatók ki.
 - Az „Összesen:” sorba az 1.-11. sorokban közölt (db) adat esetében azok összege, %-os értéknél az összesített (db) adatokból számított % érték kerül.
- b) Kiegészítő megjegyzések, javaslatok, elvárások:
- Az Engedélyesnek célszerű úgy kialakítani nyilvántartási rendszerét, hogy abban ne csak a beérkezéskor, hanem a lezáráskor is legyen lehetőség a kategóriamódosításra, mivel alkalmanként csak akkor dől el, hogy a megkeresés melyik kategóriába sorolandó.
 - Az Engedélyesnek azokat a reklamációkat is fel kell tüntetniük a statisztikában, amelyek az ő tevékenységére vonatkoznak ugyan, de a kezelésüket (megállapodás alapján) másik társaság, vagy másik Engedélyes végzi.

SZ3.2. 1000 felhasználóra jutó "Front Office" ügyintézők száma:

$$\text{Számítása: } \frac{\text{Front Office ügyintézők száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \quad [\text{db}/\text{ezer felh.}]$$

SZ3.3. 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma:

$$\text{Számítása: } \frac{\text{Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \quad [\text{db}/\text{ezer felh.}]$$

Front Office ügyintézők száma (db): [Lásd. 2.21. pont]

Felhasználók száma (db.): [Lásd. 2.17. pont]

Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db): [Lásd. 2.50. pont]

Beszámoló jelentés formája az SZ3.2.-SZ3.3. mutatók esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	mérték- egység	Engedélyes megnevezése: _____ Időszak: _____ év
SZ3.2.	1000 felhasználóra jutó "Front Office ügyintézők" száma	fő	
SZ3.3.	1000 felhasználóra jutó ügyfélszolgálati irodai megkeresések	db	

SZ3.4. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság

A személyes ügyfélszolgálati irodák területi elhelyezkedésének megfelelőségéről ad tájékoztatást.

SZ3.5. Nyitvatartási idő

A személyes ügyfélszolgálati irodák ügyfélfogadási idejéről ad tájékoztatást. Nyitvatartási órák alatt a normál rend szerint meghirdetett órák értendők.

Beszámoló jelentés formája az SZ3.4.-SZ3.5. követelmények esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	Minőségi jellemző	Engedélyes: _____ Időszak: _____ év
SZ3.4.	Ügyfélszolgálati irodai ellátottság	Budapesti ügyfélszolgálati irodák száma:.....db Budapesti lakossági fogyasztók száma:.....db Budapesti lakossági fogyasztók száma:db/iroda Megyei jogú városok száma a szolgáltatási területen:db Megyei jogú városok ügyfélszolgálati irodáinak száma:.....db Kistérségek száma a szolgáltatási területen:db Kistérségek ügyfélszolgálati irodáinak száma:.....db	
SZ3.5.	Nyitvatartási idő (állandó ÜSZI)	Csoportba tartozó irodák száma:db Heti nyitvatartási napok száma:nap Heti nyitvatartási órák száma:óra Min. napi nyitvatartási órák száma:óra 20 óráig nyitva tartó napok száma:nap	Állandó ÜSZIdb ÜSZI fiókirodadbnapóraóranap

SZ3.6. Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra

Minőségi jellemző a pozitív végszámla – részszámla eltérésekre, az elszámolt energia mennyisége (m³) alapján, éves szinten.

„Eltérés” számítása egy fogyasztási helyre:	$\frac{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás} - \Sigma \text{részszámlákban összesen elszámolt fogyasztás}}{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás}} \times 100$	[%]
SZ3.6.számítása:	$\frac{\Sigma \text{ azon elszámoló számlák száma, ahol a pozitív „Eltérés” több mint 10%-kal haladta meg a tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett arányát*}}{\Sigma \text{ Elszámoló számlák száma}} \times 100$	[%]

* A tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett aránya profil elszámolású felhasználási helyek esetén az elszámolás hónapjára beállított fogyasztási arány, egyenletes részszámlázás esetén pedig az egy hónapban elszámolt fogyasztás arány.

SZ3.7. Számlázási eltérés csökkenő fogyasztásra

Minőségi jellemző a negatív végszámla – részszámla eltérésekre, az elszámolt energia mennyisége (m³) alapján, éves szinten.

„Eltérés” számítása egy felhasználási helyre:	$\frac{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás} - \Sigma \text{ részszámlákban összesen elszámolt fogyasztás}}{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás}} \times 100$	[%]
SZ3.7.számítása:	$\frac{\Sigma \text{ azon elszámoló számlák száma, ahol a negatív „Eltérés” több mint 10\%-kal haladta meg a tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett arányát*}}{\Sigma \text{ Elszámoló számlák száma}} \times 100$	[%]

* A tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett aránya profil elszámolású felhasználási helyek esetén az elszámolás hónapjára beállított fogyasztási arány, egyenletes részszámlázás esetén pedig az egy hónapban elszámolt fogyasztás arány.

SZ3.8. Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{ Felhasználók számára kiküldött számlák száma}}{\text{Felhasználók száma}} \quad [\text{db}]$$

SZ3.9. Stornírozott (javított) számlák részaránya

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{ Stornírozott (javított) számlák száma} - \text{ki nem küldött stornírozott (javított) számlák száma}}{\Sigma \text{ Kiküldött számlák száma}} \times 100 \quad [\%]$$

SZ3.10. Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{ Becsléssel készült elszámoló számlák száma}}{\Sigma \text{ Kiküldött elszámoló számlák száma}} \times 100 \quad [\%]$$

Beszámoló jelentés formája az SZ3.6. – SZ3.10. mutatók esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	mérték-egység	Engedélyes: _____ Időszak: _____ év
SZ3.6.	Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra	%	
SZ3.7.	Számlázási eltérés csökkenő fogyasztásra	%	
SZ3.8.	Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége	db	
SZ3.9.	Stornírozott (javított) számlák részaránya	%	
SZ3.10.	Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya	%	

C. Melléklet**Adatmegbízhatóság, bírság****az Engedélyes adatszolgáltatásával kapcsolatos előírások****1. Az adatok meghatározása**

Az értékek kiszámítása, ahol erre az informatikai rendszer fejlettsége alapján lehetőség van, ezen rendszer pontos naprakész adataiból történjen. Ezen adatok megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása. Az adatok abban az esetben minősülnek megfelelőnek, ha adatainak pontossága elemenként jobb, mint 98%-os.

2. Az adatok ellenőrzése — helyesbítés, módosítás

- 2.a). A közölt adatok helyességéért az Engedélyes teljes körű felelősséggel tartozik.
- 2.b). Az adatok valósághűségét a Hivatal saját, vagy megbízott szakértőjével esetenként ellenőrzi.
- 2.c). A Hivatal – általában mintavételezés jellegűen – az adatokat, vagy az információs folyamat megbízhatóságát vizsgálja.
- 2.d). A hibás adatközlést helyesbíteni kell.
- 2.e). A Hivatal visszamenőleg legfeljebb 5 év adatait vizsgálja.
- 2.f). Az Engedélyes, amennyiben saját utóellenőrzése során – az éves jelentést követően – 0,5 %-nál nagyobb adatközlési hibát tár fel, akkor erről értesíteni köteles a Hivatalt.
- 2.g). Az éves adatszolgáltatást követő utóellenőrzésen alapuló adatmódosítás esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 2.h). Abban az esetben, ha az adatközlési hibát a Hivatal tárja fel, a bírság mértéke az utóellenőrzéshez kapcsolódó összeg többszöröse lehet.

3. Adat megbízhatóság ellenőrzése

- 3.a). Az ellenőrzés vagy a visszatevés nélküli mintavételes eljárás szabályain alapszik, azonban nem követi az erre vonatkozó szabvány előírásait, vagy teljes körű adatellenőrzésen alapul.
- 3.b). A visszatevés nélküli mintavételes eljárás alkalmazása esetén ismételt mintavételt kell végezni, ha az első minta sorban nem megfelelő minősítésű elem volt.
- 3.c). A visszatevés nélküli mintavételes eljárás alkalmazása esetén az első mintavétel során 5 eseményt kell kiválasztani a vonatkozó eseményekből.
- 3.d). Az ismételt mintavételt újabb 5 esemény adatainak vizsgálatával kell elvégezni.
- 3.e). Az adatok keletkezés szerint lehetnek
 - 3.d.1. Alapadatok: döntően az események kezdeti és vég időpontjai, események megnevezései
 - 3.d.2. Származtatott adatok: időtartamok, darabszámok, %-ok, stb.
- 3.e). Az esemény az adatgyűjtés és feldolgozás szempontjából megfelelő vagy nem megfelelő lehet.
- 3.f). Egy-egy eseményhez több adat is tartozhat, ezért az esemény adatgyűjtés szempontú minősítését a hozzá kapcsolható alapadatok minősítésén keresztül kell elvégezni.
- 3.g). Megfelelő az esemény, ha a hozzá tartozó alapadatok mindegyike a dokumentumokból, bizonylatokból, vagy más módon meghatározható valós adatokat tartalmazza.
- 3.h). Nem megfelelő az adatszolgáltatás, ha ismételt mintavételre került sor, és az összesen vizsgált 10 eseményből legalább kettő adatai nem valósak voltak.

4. Téves vagy hibás adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke

- 4.a). Téves vagy hibás adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 4.b). A bírság mértéke:
 - 4.b.1. Hibás, utóellenőrzés alapján módosított adat esetén hibás adatsoronként: 500.000,-Ft, de mutatónként legfeljebb 1.500.000 Ft.
 - 4.b.2. Bármilyen hibás adatközlés Hivatali felderítésű módosítása esetén adatsoronként 2.500 000,-Ft, de mutatónként legfeljebb 7.500.000 Ft.

5291/2016. számú MEKH határozat

**Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint földgáz egyetemes
szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális
minőségi követelményeinek meghatározása**

Garantált Szolgáltatások

A. melléklet**Egyetemes szolgáltató engedélyköteles tevékenysége folytatásának****az egyedi felhasználókat érintő**
minimális minőségi követelményei**1. Fogalmak**

Fogalmakon a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben (a továbbiakban: GET) és a GET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:

1.1 Minimális minőségi követelmény

Az Engedélyes tevékenységei közül a GET 127. § I) pontja és a Vhr 149. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 2. pontja szerint meghatározott követelmények.

1.2 Garantált szolgáltatások

Az egyedi felhasználókat érintő *minimális minőségi követelmények*, melyeket az Engedélyes az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.

1.3 Kötbér

A Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a B. mellékletben meghatározottak szerint automatikusan fizetendő összeg.

1.4 Esetszám

Az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amelyek egy vagy több felhasználót érinthetnek.

1.5 Ügyek száma

Az adott GSZ ponthoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma.

1.6 Dokumentált megkeresés

Postai küldeményként beérkezett, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

1.7 Felhalmozott tartozás

A kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó a felhasználóval szemben fennálló teljes követelés. A tartozás egyes tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

1.8 Felhasználó

A GET 3. § (17) pontja szerinti felhasználó, valamint a GSZ I. pont esetében az igénybejelentéssel élő (leendő) felhasználó.

2. Egyetemes szolgáltató garantált szolgáltatásai

Egyetemes szolgáltató szerinti GSZ szám	Garantált szolgáltatás megnevezése
E.SZ.I.	Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása Az Engedélyes a felhasználótól érkezett kapacitás-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez.
E.SZ.II.	Információadás dokumentált megkeresésre A földgázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad.
E.SZ.III.	Visszatérítés téves számlázás esetén Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a felhasználó folyószámláján történő jóváírással vagy a felhasználó részére történő visszautalással a túlfizetést visszatéríti.
E.SZ.IV.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számítva 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.
E.SZ.V.	Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

1. számú táblázat

3. Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- a.) a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét üzletszabályzatában mellékletként szerepeltetni, honlapján nyilvánosságra hozni;
- b.) a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét az ügyfélszolgálati irodáiban a felhasználók rendelkezésére bocsátott szórólapokon és – legalább A/2 ív méretű – plakátokon nyilvánossá tenni;
- c.) a Garantált Szolgáltatásokról és a fizetendő kötbér mértékről a felhasználókat legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben tájékoztatni;
- d.) a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról és a kötbérfizetés mértékéről a nem teljesítést elszenvedett felhasználó(ka)t tájékoztatni, a jogosság megállapítását követő 15 napon belül.

B. melléklet**Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén az Egyetemes szolgáltató által az egvedí felhasználóknak fizetendő kötbér****1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén**

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Engedélyes automatikusan, a nem teljesítéstől számított 30 napon belül, illetve az automatikus kötbérfizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően annak jogossága megállapításától számított 15 napon belül a B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatások hatálya az Engedélyes 1. számú táblázatban felsorolt tevékenységeire terjed ki.

3. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetése valamennyi esetben automatikusan történik. A kötbérfizetés elmaradása esetén felhasználói kérésre, illetve hatósági vagy bírósági döntés alapján történt kötbérfizetés kérelemre történő fizetésnek minősül.

4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a felhasználó besorolásától függően a 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben, automatikusan kerül megfizetésre a jogosult részére.

GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁS	< 20 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó	20 – 100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó	> 100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó
E.SZ. I. Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. III. Visszatérítés téves számlázás esetén	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. V. Nem jogszerű kikapcsolás	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft

2. számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

Az Engedélyes a kötbért, ha az egyetemes szolgáltatói szerződés máshogy nem rendelkezik, az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a B. melléklet 6. pontjában előírt határidőn belül. A kötbér megfizetéséről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról igazolható módon a felhasználót értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül - a felelőssel szemben érvényesítse (pl. közös megegyezéssel, bírósági vagy Békéltető Testületi úton).

6. A kötbérkifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától számított 30. naptári nap, illetve az automatikus kötbérkifizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően annak jogossága megállapításától számított 15. naptári nap.

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

Amennyiben az Engedélyes megbízottat vesz igénybe a Garántált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a megbízott eljárása esetén a Garántált Szolgáltatások pontjaira vonatkozóan az Engedélyes úgy felelős a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

A felhasználó felróható magatartása esetében az Engedélyes nem felelős a Garántált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

C. melléklet**A Garantált Szolgáltatások eljárásrendje****E.SZ.I. FELHASZNÁLÓI FÖLDGÁZENERGIA-IGÉNYBEJELENTÉS TOVÁBBÍTÁSA**

Felhasználói kapacitás-igénybejelentés: a felhasználó vagy megbízottja személyesen, írásban vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy ügyfélszolgálatnál rögzített formában tett kapacitás-igény bejelentése, mely lehet új igény, vagy meglévő csatlakozási teljesítménybővítési igény.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó jogosultsága a felhasználó által aláírt igénybejelentésnek az Engedélyeshez történő beérkezési dátuma és az elosztóhoz küldés kimenő iktatásának dátuma között eltelt naptári napok alapján számítható.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre

Dokumentált megkeresés: az A. melléklet 1.6. pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő megkeresés.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont. Az elektronikus úton benyújtott megkeresés beérkezésének időpontja a megkeresés elküldésének napja, de az Engedélyes válaszadási határideje a következő munkanapon kezdődik.

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszelevél iktatási dátuma. Személyes, telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

Válasz: dokumentált, írásban vagy elektronikus formában vagy személyesen vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás.

15 napon belül Engedélyes választ ad: az Engedélyes, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül érdemben választ adni.

Ha a dokumentált megkeresés elosztói engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, az elosztói engedélyes azt 8 napon belül az Engedélyeshez eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben az Engedélyeshez beérkezéstől számít a 15 napos válaszadási határidő (a felhasználó részére ebben az esetben is a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 23 nap alatt a választ meg kell adnia). Ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez érkezik be, de az elosztói engedélyes tevékenységét érinti, akkor az Engedélyes azt 8 napon belül eljuttatja az elosztói engedélyeshez, és erről a felhasználót értesíti.

Amennyiben a válaszadás az Engedélyest és az elosztói engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére. A fentiekben foglaltakat nem lehet alkalmazni, ha az Engedélyes és az elosztói engedélyes ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a válaszadás időpontjának az összevetése.

Ha ugyanaz a felhasználó ugyanazon ügyben 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként – újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is jogosult a kötbérre. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt földgázenergia díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától számított 8 napon belül megtörténik.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén az erre vonatkozóan küldött válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.

Visszatérítés téves számlázás esetén: a felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó által befizetett összegnek az Engedélyes által, az előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: az Ügyfélszolgálaton, vagy az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: Feltétele a felhasználó felhalmozott tartozása megfizetésének hiánytalan és hitelt érdemlő igazolása az Engedélyes üzletszabályzatában megadott helyen és módon. Az igazolás beérkezési időpontja, vagy Engedélyes számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és az Engedélyes visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetésének útján történik. Az időpontokat óra, perc pontossággal kell dokumentálni és nyilvántartani.

A kötbér fizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás: az Engedélyes a jogszabályokban, illetve az üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

Nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentum: a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések alapján az Engedélyes saját vizsgálatát követően készült dokumentum, illetve a felhasználó és az Engedélyes közötti vita esetén a Hivatal vagy a fogyasztóvédelmi hatóság határozatában vagy a bíróság ítéletében foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

D. melléklet**Egyetemes Szolgáltató adatszolgáltatása és annak megbízhatósága****1. Az adatszolgáltatás formája és módja**

Az Engedélyes a Hivatal részére évente adatszolgáltatást köteles benyújtani a Garantált Szolgáltatások teljesítéséről.

A Hivatal részére adandó éves adatszolgáltatásként az Engedélyesnek a GSZ-E.SZ táblázatot a tárgyévét követő év március 31-ig kell megküldenie.

Az adatszolgáltatási kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.

2. Adatszolgáltatás tartalma

- 2.1 A kitöltendő alapadat cellák szürke színűek. Az alapadatokból kiszámítandó adatok az „F”, „I”, „L”, „M”, „N” oszlopokban találhatóak. A kitöltésre nem kerülő cellák a „-” jelölésűek.
- 2.2 A „B” oszlopban az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek számát kell feltüntetni. Az E.SZ. IV. - A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése pont esetszámához a visszakapcsolási igények számát kell megadni. Az E.SZ. V. - Nem jogszerű kikapcsolás pont esetszámához a kikapcsolások számát kell megadni. Több GSZ pontot is érintő eseménykor, minden érintett GSZ pontnál szerepeltetni kell az esetszámot.
- 2.3 A „D” oszlopban az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó számát kell megadni, lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó száma nagyobb is lehet, mint az összes szerződéses felhasználó száma, az ismétlődő ügyek miatt).
- 2.4 Az „E” oszlopban kell szerepeltetni azon felhasználók számát, akikre vonatkozóan a GSZ nem teljesült, lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban. Ha az „M” oszlop és az „E” oszlop adatai nem egyeznek, akkor ennek magyarázatát meg kell adni.
- 2.5 Az „F” oszlopban a teljesítés arányának %-os értékét számítja a táblázat (az „E” oszlop adatainak a „D” oszlop adataihoz viszonyított százalékos értéke).
- 2.6 A „G” oszlopban a felhasználó kérésére történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban. Itt kell megadni a Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság, valamint a bíróság döntésén alapuló kötbérfizetések számát is.
- 2.7 A „H” oszlopban az automatikus kötbérfizetés elmaradása miatt felmerülő felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 2.8 Az „I” oszlopban a felhasználói kérésre kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „G” oszlop és a „H” oszlop adatainak szorzata).

- 2.9 A „J” oszlopban az automatikusan történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó ($< 20 \text{ m}^3/\text{h}$), lakossági fogyasztó ($20 - 100 \text{ m}^3/\text{h}$), lakossági fogyasztó ($> 100 \text{ m}^3/\text{h}$), nem lakossági fogyasztó ($< 20 \text{ m}^3/\text{h}$), nem lakossági fogyasztó ($20 - 100 \text{ m}^3/\text{h}$) és nem lakossági fogyasztó ($> 100 \text{ m}^3/\text{h}$) bontásban.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. melléklet automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó ($< 20 \text{ m}^3/\text{h}$), lakossági fogyasztó ($20 - 100 \text{ m}^3/\text{h}$), lakossági fogyasztó ($> 100 \text{ m}^3/\text{h}$), nem lakossági fogyasztó ($< 20 \text{ m}^3/\text{h}$), nem lakossági fogyasztó ($20 - 100 \text{ m}^3/\text{h}$) és nem lakossági fogyasztó ($> 100 \text{ m}^3/\text{h}$) bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 2.11 Az „L” oszlopban az automatikusan kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „J” oszlop és a „K” oszlop adatainak szorzata).
- 2.12 Az „M” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbérfizetések mennyiségét számítja a táblázat (a „G” oszlop és a „J” oszlop adatainak összege).
- 2.13 Az „N” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „I” oszlop és a „L” oszlop adatainak összege).
- 2.14. A kiugró, megszokottól eltérő értékekhez Engedélyes megjegyzést és magyarázatot fűz.

3. Az esetszám („B” oszlop) és a Garantált Szolgáltatások körébe eső ügyek számának („D” oszlop) meghatározása

Az esetszám és a Garantált Szolgáltatások körébe eső ügyek számának meghatározása az Engedélyes pontos, naprakész nyilvántartási adatai alapján történik. Az adatkezelés megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása.

4. A közölt adatok megbízhatósága

- 4.1 A közölt adatok helyességéért az engedélyes teljes körű felelősséggel tartozik.
- 4.2 Az adatok megbízhatóságát a Hivatal saját, vagy megbízott szakértőjével esetenként ellenőrizheti.

5. Adatok megbízhatóságának ellenőrzése

- 5.1 A Hivatal az adatok megfelelőségét a mutatók kiszámításához szükséges körben vizsgálja.
- 5.2. Az ellenőrzés a visszatevés nélküli mintavételes eljárás szabályain alapszik, azonban nem követi az erre vonatkozó szabvány előírásait. Az első mintavétel során a kiválasztott GSZ pontokhoz tartozó ügyek közül 5-5 teljesült és nem teljesült ügyet választ ki véletlenszerűen a Hivatal.
- 5.3. Az ügyekhez tartozó adatszolgáltatás minősítése megfelelő vagy nem megfelelő lehet. Megfelelő az adatszolgáltatás, ha az ügyek Engedélyes általi minősítése és kezelése megfelel az A, B, és C mellékletekben megfogalmazott követelményeknek.
- 5.4. Ha a kiválasztott 2x5 ügy mindegyikének minősítése megfelelő, akkor az adott GSZ pont megbízhatósága is megfelelő.
- 5.5. Azon GSZ pontok esetében ismételt mintavételt kell végezni, amelyeknél az első mintában nem megfelelő minősítésű ügy, hibás adat volt.

- 5.6. Az ismételt mintában újból 5 ügyet kell véletlenszerűen kiválasztani. Ha az ismételt mintában is van hibás adat, akkor a Hivatal az adott GSZ ponthoz tartozó adatközlést és így a GSZ adatok megbízhatóságát, nem megfelelőnek minősíti.
- 5.7. A GSZ adatok megbízhatóságának nem megfelelő minősítése esetén a Hivatal a 6. pont szerinti jogkövetkezményeket alkalmazhatja, és az Engedélyest 30 napon belül a Hivatalnak benyújtandó, önellenőrzéssel javított adatszolgáltatásra kötelezheti, amelyben közölt adatok megbízhatóságát a Hivatal az e mellékletben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti.

6. Nem megfelelő adatközlés jogkövetkezménye

- 6.1. Nem megfelelő adatszolgáltatás esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 6.2. A bírság mértéke:
- 6.2.1. Önellenőrzés alapján módosított adatonként 10.000,- Ft
 - 6.2.2. A Hivatal által felderített hibás adatközlés módosítása esetén adatonként 50.000,- Ft
- 6.3. Adatnak az engedélyes által megadott alapadatot kell tekintetni (a mellékelt táblázatban szürke színnel jelölt cellák):
- 6.3.1. Esetszám db E.SZ. I-V. (összesen 5 db adat)
 - 6.3.2. GSZ körébe tartozó ügyek / Összesen / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)
 - 6.3.3. GSZ körébe tartozó ügyek / Nem teljesített / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)
 - 6.3.4. Kifizetett kötbérek / Felhasználói kérésre / Mennyiség / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)
 - 6.3.5. Kifizetett kötbérek / Automatikusan / Mennyiség / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Garantált Szolgáltatások adatszolgáltatása													
Egyetemes szolgáltató neve, címe:			Egyetemes szolgáltató Garantált Szolgáltatásainak nyilvántartásával egyező adatok GSZ-E.SZ. táblázat										
Kitöltő neve, telefonja, E-mail címe		Tárgydőszak (év):	GSZ körébe tartozó ügyek			Kifizetett kötbérek							
			Összesen	Nem teljesített	Teljesítés aránya	Felhasználói kérésre *			Automatikusan			Összesen	
GSZ megnevezése	Esetszám db		db	db	%	Mennyiség db	Kötbér Ft	Összeg Ft	Mennyiség db	Kötbér Ft	Összeg Ft	Mennyiség db	Összeg Ft
E.SZ. I. Felhasználói földgázenergia-igénybejelentés továbbítása		lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5 000			
		lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5 000			
		nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		E.SZ. I. összesen:					-			-			
E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre		lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5 000			
		lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5000			
		nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		E.SZ. II. összesen:					-			-			
E.SZ. III. Visszatérítés téves számlázás esetén		lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5 000			
		lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5 000			
		nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		E.SZ. III. összesen:					-			-			
E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése		lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5 000			
		lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5 000			
		nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		E.SZ. IV. összesen:					-			-			
E.SZ. V. Nem jogszerű kikapcsolás		lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5 000			
		lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					5 000			5 000			
		nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					10 000			10 000			
		nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					30 000			30 000			
		E.SZ. V. összesen:					-			-			
GSZ körébe tartozó ügyek összesen		lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					-			-			
		lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					-			-			
		lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					-			-			
		nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					-			-			
		nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					-			-			
		nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)					-			-			

EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS ÁRA ÉS AZ ÁRALKALMAZÁSI FELTÉTELEK

I. Általános szabályok

Az egyetemes szolgáltatás árát és az áralkalmazási feltételeket a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet (Árrendelet) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató a következő árszabások szerint értékesít földgázt:

- a) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása, kivéve a fogyasztói közösségeket,
- b) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása,
- c) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek árszabása,
- d) a 20 m³/h és annál nagyobb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása,
- e) a 20 m³/h névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása, és
- f) a gázmérővel nem rendelkező felhasználók árszabása.

A függelékben szereplő árak és áralkalmazási feltételek a 2024. január 1-jétől hatályos Árrendeleten alapulnak.

II. Gázdíj és alapdíj (gázmérővel rendelkező felhasználók)

A felhasználó – a gázmérővel nem rendelkező felhasználók kivételével – a fogyasztott földgázért mennyiségarányos díjat, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért felhasználási helyenként alapdíjat köteles fizetni.

A felhasználó által fizetendő mennyiségarányos díj összegét a szolgáltatott (átvett) földgáz köbméterben mért és gáztechnikai normálállapotra átszámított térfogatának, a mérési időszakra meghatározott fűtőértéknek, valamint az egységnyi hőmennyiségre vonatkozóan – a gázmérők névleges teljesítménye és a felhasználó típusa szerinti díjkategóriához tartozó – megállapított gázdíjnak a szorzataként kell meghatározni. A gázdíjra vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 4. és 8. §-a, valamint az Üzletszabályzat 14.2. pontja („Mérés, leolvasás”) és 14.3. pontja („Elszámolás”) tartalmazza.

Ha a felhasználó fogyasztását mérő gázmérők névleges (össz)teljesítménye eléri vagy meghaladja a 20 m³/h értéket, a felhasználó az alapdíjat a gázmérők névleges (össz)teljesítménye alapján köteles fizetni. Az alapdíjra vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 5–8. §-a és az Üzletszabályzat 14.5.1. pontja („Alapdíj”) tartalmazza.

A számlákban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az Árrendeletben megállapított I. és II. árkategória szerinti díjszabásokat alkalmazza. Az I. és II. árkategóriára vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 10–11. §-a és az Üzletszabályzat 14.3.4.2. pontja („Árrendelmezés szabályai (jogszámban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által alkalmazandó díjak az I. árkategória esetében:

Érintett vásárlói kör	Alapdíj (éves) Ft	Gázdíjak Ft/MJ
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,256
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	2,957

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által alkalmazandó díjak a II. árkategória esetében:

Árszabás	Érintett vásárlói kör	Alapdíjak (éves)		Gázdíjak Ft/MJ
		Ft	Ft/ m ³ /h	
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,570
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,376
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,373
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	1,943
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,539
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,465

III. Átalánydíjas felhasználás (gázmérővel nem rendelkező felhasználók)

Azokban a lakóépületekben, amelyekben a szolgáltatott földgáz mérése lakásonként, felhasználási helyenként nem megoldott, a fogyasztott földgázért lakásonként, felhasználási helyenként a gázdíjnak, és az alábbiakban meghatározott – a lakás típusa és a beépített gázfogyasztó készülékek alapján számításba veendő – fogyasztásnak a szorzataként meghatározott átalánydíjat kell fizetni. (Félszobának a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló 1993. évi LXXVIII. törvény 91/A. § 9. pontja szerinti kritériumoknak megfelelő lakóhelyiség minősül.)

Mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében az elszámolás további szabályait az Árrendelet 9. §-a és az Üzletszabályzat 14.4.5. pontja („Számlázás mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében”) tartalmazza.

Gázmérővel nem rendelkező lakások, felhasználási helyek számításba veendő földgázfogyasztása (MJ/hó)

Lakás típusa	2 lángú gáztűzhely*	3–4 lángú gáztűzhely	4 lángú gáztűzhely elektromos sütővel	5 vagy annál több lángú gáztűzhely	Garzon gáztűzhely**	Gáz hűtőszekrény
1 szobás	210	300	240	315	250	454
1,5 szobás	300	370	310	390	310	454
2 szobás	350	450	390	475	390	454
2,5 szobás	410	520	460	545	450	454
3 szobás	470	600	540	630	520	454
3,5 szobás	530	690	630	725	600	454
4 szobás	610	750	690	790	660	454

* gázsütő nélküli 2 lángú gáztűzhely

** gázsütővel rendelkező garzon 2 lángú gáztűzhely

IV. Nagycsaládos kedvezmény

A nagycsaládos kedvezményre vonatkozó rendelkezéseket az a nagycsaládosokat megillető földgáz árkedvezményről szóló 494/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet és az Üzletszabályzat 2.1.4. pontja („Magyar Államkincstár és a nagycsaládos gázdíjkedvezménnyel kapcsolatos feladatkörükben eljáró járási hivatalok”) és 14.3.4.2. pontja („Árrendelmezés szabályai (jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. ÁLTAL KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA

1. Egyéb tevékenységek számlázása a 2021. október 1-jétől hatályos 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet (továbbiakban: Rendelet) alapján

- a) Számlamásolat készítése azonos számlánként, készpénz-átutalási megbízás pótlása esetén azonos számlához tartozó készpénz-átutalási megbízásonként az adott naptári éven belüli első alkalmat követően (első alkalom ingyenes) [Rendelet 1. § a) pont]
- | | | |
|-------------------------------------|-----------------|------------------|
| Fekete-fehér A/4 oldal fénymásolása | 700 Ft/db + áfa | 889 Ft/db áfával |
|-------------------------------------|-----------------|------------------|
- b) A felhasználó szerződésszegése esetén a könyvelt küldeményként küldött fizetési felszólításért és a térítvényes küldeményként küldött kikapcsolási értesítőért. [Rendelet 2. §] Nem kérhető a külön díj, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó szerződésszegése miatt kiküldött könyvelt vagy térítvényes küldemény kapcsán kötbérigényt érvényesít (M.3. melléklet II. 4.) B)).
- | | | |
|--|-----------------|------------------|
| Fizetési felszólítás, kikapcsolási értesítő díja | 700 Ft/db + áfa | 889 Ft/db áfával |
|--|-----------------|------------------|
- c) Üzletszabályzat vagy részei adott naptári éven belüli első alkalmat követő másolása (első alkalom ingyenes) [Rendelet 1. § b) pont]
- | | | |
|-------------------------------------|-----------------|------------------|
| Fekete-fehér A/4 oldal fénymásolása | 700 Ft/db + áfa | 889 Ft/db áfával |
|-------------------------------------|-----------------|------------------|
- d) Formanyomtatványok, jegyzőkönyvek, egyéb szerződéses jogviszonnyal összefüggő dokumentumok, valamint igazolások másolatának kiadása az adott naptári éven belüli első alkalmat követően (első alkalommal ingyenes) (Rendelet 1. § d) pont)
- | | | |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|
| Fekete-fehér A/4 oldal fénymásolása | 25 Ft/oldal + áfa | 32 Ft/oldal áfával |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|

2. Peres eljárásban a bíróság részére becsatolásra kerülő mindennemű dokumentum, írásbeli anyag nyomtatásának, fénymásolásának díja mint a Polgári Perrendtartás alapján érvényesíthető perköltség [Pp. 80. §]

A/4 oldal fénymásolása	25 Ft/oldal + áfa	32 Ft/oldal áfával
------------------------	-------------------	--------------------

3. Egyéb tevékenységek számlázása a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) alapján

- a) Előre fizetős mérő kártyapótlási díja [Ptk. 6:519. §]
- | | | |
|--|------------------|-------------------|
| | 1400 Ft/db + áfa | 1778 Ft/db áfával |
|--|------------------|-------------------|
- b) Elektronikus úton küldött fizetési felszólító, kikapcsolási értesítő díja [Ptk. 6:519. §] Nem kérhető a díj, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó szerződésszegése miatt elektronikus úton küldött fizetési felszólító, kikapcsolási értesítő kapcsán kötbérigényt érvényesít (M.3. melléklet II. 4.) C)).
- | | | |
|--|----------------|-----------------|
| | 47 Ft/db + áfa | 60 Ft/db áfával |
|--|----------------|-----------------|
- c) Felhasználási hely tulajdonosának tájékoztatása a felhasználó lejárt számlatartozásáról [Get. 125. § (1d), Ptk. 6:61. §]
- | | | |
|--------------------------|-----------------|------------------|
| papír alapon küldve | 700 Ft/db + áfa | 889 Ft/db áfával |
| elektronikus úton küldve | 47 Ft/db + áfa | 60 Ft/db áfával |

LEJÁRT TARTOZÁS MIATTI VISSZANYITÁSSAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOK

A díjakat a területileg illetékes földgázelosztó számlázza az Üzletszabályzatában szereplő díjszabás szerint.

A díjszabás tartalmazza az egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó, a felhasználó igénye alapján vagy szerződésszegése esetén nyújtott szolgáltatások díjait, illetve az egyéb díjakat. A társasági díjalkalmazás során mindenkor a közölt díjakat kell felszámítani mindaddig, amíg azokat jogszabály vagy üzletszabályzat módosítás hatályon kívül nem helyezi.

A szolgáltatási tevékenységek nettó díja után 27% általános forgalmi adó kerül felszámításra.

A 71/2016. (XII. 29.) NFM rendeletben külön nem szabályozott díjtételek alkalmazása során a szolgáltatási díj mértékét meghatározó tényezőket (ráfordított idő, anyag stb.) a társasági számviteli rendelkezéseknek megfelelően dokumentálni kell.

A díjszabás a következő jogszabályok alapján készült: Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) / az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény / a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény / a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény / a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény/ a földgáz egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet.