



MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

**Egyetemes földgázszolgáltatói
üzletszabályzat**

2022. május 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-re vonatkozó adatok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által végzett tevékenység bemutatása	5
1.1. Az üzletszabályzat hatálya	5
1.2. Az Üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok rövidítései	5
1.3. Üzletszabályzatban használt fogalmak meghatározása	6
1.4. Írásbeliség meghatározása	11
1.5. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-re vonatkozó adatok, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által végzett tevékenység	11
1.5.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általános bemutatása	11
1.5.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes földgázszolgáltató tevékenysége	11
2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. külső környezettel való kapcsolata	12
2.1. Felettes szervekkel való kapcsolat	12
2.1.1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal	12
2.1.2. Fogyasztóvédelmi hatóság, Gazdasági Versenyhivatal	13
2.1.3. Önkormányzati kapcsolatok	14
2.1.4. Magyar Államkincstár és a nagycsaládos gázdíjkedvezménnyel kapcsolatos feladatkörükben eljáró járási hivatalok	14
2.2. A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje	14
2.3. Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviselői szervekkel való kapcsolattartás	14
3. Az Üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszertől – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége	15
4. Általános biztonsági előírások	15
4.1. A felhasználók és a rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések	15
4.1.1. Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás	15
4.1.2. Elosztás	16
4.2. Személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékok	16
4.3. Üzleti titok védelme	17
4.4. A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések	17
5. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala	17
5.1. A tevékenység minőségi jellemzői	17
5.2. A forgalmazott gáz minőségi előírásai	18
5.3. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje	18
5.4. A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói	18
5.5. Felhasználói elégedettségi vizsgálat bemutatása	19
6. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása	19
6.1. A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése	19
6.1.1. Igénybejelentés (ajánlatkérés) rendje	19
6.1.2. Tájékoztatás az igénybejelentésre (ajánlatkérésre) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről	22
6.1.3. Szerződéskötéshez, szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje	23
6.1.4. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények	25

6.1.5.	Ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség	25
6.2.	<i>Szerződéskötésre vonatkozó szabályok</i>	25
6.2.1.	A szerződés létrejöttének módja, ideje	26
6.2.2.	A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek	28
6.2.3.	A szerződéskötés megtagadásának esetei	28
6.2.4.	Szerződéskötésre vonatkozó speciális szabályok	29
6.3.	<i>A szerződés módosítása</i>	30
6.3.1.	A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módja és határidejére vonatkozó előírások	30
6.3.2.	A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás	30
6.3.3.	Szerződésmódosítás kezdeményezése az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről	35
6.4.	<i>A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések</i>	36
6.4.1.	A szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere	36
6.4.2.	A leolvasás gyakorisága, rendje	36
6.4.3.	Mérés, elszámolás hibás vagy nem hiteles mérés esetén	37
6.4.4.	Mérés és elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai	37
6.4.5.	Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok	38
6.4.6.	Számlázási módok, a számlázás rendje	39
6.4.7.	Jogszámban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentése	47
6.4.8.	A választható fizetési módok és határidők, fizetési kedvezmények	50
6.4.9.	Fizetési és számlázási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége	53
6.5.	<i>A szerződő felek jogai és kötelezettségei</i>	53
6.6.	<i>A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása</i>	53
6.7.	<i>A szerződés megszűnésének esetei</i>	53
6.7.1.	Szerződés időtartamának meghatározása	53
6.7.2.	Rendes felmondás szabályai	53
6.7.3.	Azonnali hatályú felmondás	57
6.7.4.	A szerződés megszűnésének egyéb esetei	58
6.7.5.	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén	60
6.7.6.	A szerződés megszűnésének következményei	61
6.8.	<i>A szerződésszegés kezelése</i>	61
6.8.1.	A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje	61
6.8.2.	A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok	62
6.8.3.	Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei	62
6.8.4.	A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, a feltételek megszegésének szankciója	70
6.9.	<i>A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok</i>	71
6.10.	<i>Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések</i>	71
6.10.1.	Beérkező panaszok rögzítése, archiválása	71
6.10.2.	A szükséges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása	72
6.10.3.	Érdemi válaszadási határidő	72
6.10.4.	Válaszadási határidő elmulasztásának következménye	72
6.11.	<i>Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek</i>	73
6.11.1.	Személyes megkeresések kezelése (ügyfélszolgálati irodák)	73
6.11.2.	Írásbeli ügyintézés	74
6.11.3.	Telefonos ügyintézés	74
6.11.4.	Elektronikus ügyintézés (online ügyfélszolgálatok)	74
6.11.5.	E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés (ügyfélkapu, cégkapu)	75
6.12.	<i>Vitarendezés, értesítések</i>	75
6.12.1.	Irányadó jogszabályok megjelölése	75
6.12.2.	Bírósági kikötések	75
6.12.3.	A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	76

6.13.	A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések	77
6.13.1.	Szociálisan rászoruló fogyasztók	77
6.13.2.	Fogyatékkal élő fogyasztók	81
6.14.	Eljárás megbízottként	83
6.14.1.	Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése	83
6.14.2.	Kereskedőváltáshoz kapcsolódó földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása	84
6.15.	Felhasználók tájékoztatása	84
6.15.1.	Tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről	84
6.15.2.	Tájékoztatás az egyetemes szolgáltatási szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által egyoldalúan változtatható feltételei megváltozása esetén	84
6.15.3.	Tájékoztatás a felhasználói jogokról	84
6.15.4.	Fogyasztási adatokkal kapcsolatos tájékoztatás	84
6.15.5.	Energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás és tanácsadás	85
7.	Alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása	85

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. Kötbértábla

Függelékek

- F.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyéb elérhetőségei, gázszivárgás bejelentése
- F.2/a. Ajánlatkérés - földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevételére
- 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. Jelleggörbe
- F.5. Egyetemes szolgáltatás ára és az áralkalmazási feltételek
- F.6. Különdíjas 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 FVFO/637-8/2020 ügyszámú 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 a 2. 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.

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 megillető földgáz árkedvezményről szóló 494/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet
- g) Külön díj 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

1.3. Üzletszabályzatban használt fogalmak meghatározása

A jelen 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 időszakra 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 tárgyaltak 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 között létrejött szerződés, amely biztosítja a felhasználó vagy a földgáztermelő 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, jelen 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 bérlakásban 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, jelen 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 földgáz tároló, valamint a részleges szigetüzem. [Get. 3. § 10.]
13. **Elosztóhálózat-használati szerződés:** a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezetékét 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. **Elszámoló számla:** a földgáz-kereskedelmi szerződés (jelen 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 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 igénybevételeire.
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 szállítóvezetéki 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 engedéllyessel fennálló, földgáz-kereskedelemmel (jelen 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:** az *M.2. mellékletben* és az *F.4. függelékben* közzétett, az éves gázfogyasztás naptári hónapokra vagy ennél kisebb időegységre eső részének százalékos arányát tartalmazó adatsor. [Vhr. 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 vezetékszakaszk 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 a földgáz minőségű, biomaszából 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- vagy bejelentésköteles 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 Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: 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:** az átlagos helyiséghőmérséklet (az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 7/2006. (V.24.) TNM rendelet 3. melléklete szerint +20 Celsius-fok) és a napi külső középhőmérséklet különbsége.
41. **Fűtőérték:** az MSZ 1648 szabvány szerinti, gáztechnikai normálállapotú, köbméterben mért száraz földgáz fűtőértéke. [Árrendelet 2. § (1) c)]
42. **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.]
43. **Gázdíj:** az a – Ft/MJ-ban meghatározott – díj, amelyet a felhasználó az átvett földgázért a hőmennyiség alapján fizet, figyelembe véve a jelen Üzletszabályzatban leírtakkal összhangban álló nyomás- és hőmérséklet-korrektíót is. [Árrendelet 2. § (1) d)]
44. **Gázév:** a tárgyév október 1-jei gáznap kezdetétől a tárgyévet követő év szeptember 30-ai gáznap végéig terjedő időszak. [Get. 3. § 36.]
45. **Gázfogyasztó készülék:** földgázzal, valamint PB-gázzal üzemeltetett készülék. [Get. 3. § 37.]

46. **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.]
47. **Gáznyomás-szabályozó:** segédenergia nélkül működő készülék, amelynek feladata a rajta átfolyó 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.]
48. **Gáztechnikai normálállapot:** a földgáz olyan állapota, amikor annak abszolút nyomása 101,325 kPa és termodinamikai hőmérséklete 288,15 K. [Árrendelet 2. § (1) e)]
49. **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.]
50. **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)]
51. **Hivatal vagy MEKH:** a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.
52. **Hőmérsékletfüggő részszámlázás:** adott számlázási időszak általános hőmérséklet viszonyaihoz arányosított prognosztizált fogyasztás.
53. **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)]
54. **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)]
55. **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.]
56. **Közintézményi felhasználó:** a Vhr. 55/A. §-a szerinti felhasználó.
57. **Különdíj:** a különdíj rendeletben meghatározott díj.
58. **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.]
59. **Legkisebb költség:** az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerülő ráfordítás. [Get. 3. § 48.]
60. **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.
61. **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)]
62. **Rendszerhasználati szerződés:** a rendszerhasználó által a szállítási rendszerüzemeltetővel, a földgázelosztóval vagy a földgáz tárolói engedéllyel a Get.-ben, a Get. végrehajtására kiadott rendeletekben, az ÜKSZ-ben, a kapacitáslekötési-platform szabályzatában, valamint a

- rendszerüzemeltető működési engedélyében és üzletszabályzatában meghatározott tevékenységek végzésére és szolgáltatások biztosítására kötött szerződés. [Get. 3. § 51.]
63. **Rendszerhasználó:** az a felhasználó, földgáztermelő, földgázkereskedő – beleértve a korlátozott földgáz-kereskedelmi engedélyest és az egyetemes szolgáltatót is –, illetve rendszerüzemeltető – beleértve a határkeresztező gázvezetéken földgázt átszállító külföldi székhelyű szállítási rendszerüzemeltetőt is –, aki rendszerhasználati szerződés alapján a földgázrendszer kapacitását leköti, vagy azt földgáz betáplálására vagy vételezésére igénybe veszi. [Get. 3. § 51a.]
64. **Rendszerüzemeltető:** a szállítási rendszerüzemeltető, a földgáztárolói 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 a jelen 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:** minden olyan a földgáz termelését, tárolását, szállítását, elosztását korlátozó vagy megszüntető esemény, amelynek oka az együttműködő földgázrendszer normál üzemmenettől eltérő olyan működése, amelynek következménye veszélyeztetés vagy földgázellátási zavar, és amely egy vagy több felhasználó földgázellátásának szünetelését okozza. [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 által megvásárolt vagy egyéb jogcímen, igazolt módon megszerzett kapacitás. [Get. 3. § 67.]
77. **Védendő fogyasztó:** a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszabályban 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. **Végszámla:** 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, 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.

Ez esetében az egyetemes szolgáltatási jogviszony a Get., a végrehajtására kiadott jogszabályok és a jelen üzletszabályzat szerinti tartalommal jön létre.

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.

A felhasználóval megkötött 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. a felhasználókkal kötött egyetemes szolgáltatási szerződése alapján – eltérő megállapodás hiányában – jogosult az általa ellátott felhasználók szállítási rendszerüzemeltetői, elosztói, tárolói kapacitását kezelni, és e kapacitásokat a rendszerüzemeltetőknél közvetlenül lekötöni.

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

- egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése,
- a földgáz felhasználói részére történő értékesítése,
- a jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok 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 kezelése,
- ügyfélszolgálati feladatok ellátása,
- védendő fogyasztók részére a jelen Üzletszabályzatban meghatározott kedvezmények biztosítása,
- a felhasználó kérése esetén 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 – módosítja vagy visszavonja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. üzletszabályzatát, illetve módosításait, a jóváhagyást feltételhez kötheti vagy megtagadhatja, jogszabályban meghatározott esetben hivatalból módosíthatja,
- 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,

- javaslatot tesz az egyetemes szolgáltató által a felhasználó igénye vagy szerződésszegése esetén külön díj ellenében végzett szolgáltatások körére, díjaira és a díjak alkalmazásának szabályaira,
- jogosult ellenőrizni a felhasználók ellátására vonatkozó részletes forrástervet,
- megállapítja az egyetemes szolgáltatás folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelményeket, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait,
- elvégzi az engedélyes működési területén a felhasználói elégedettség szintjét, továbbá az egyes engedélyesekkel szembeni elvárás, valamint a földgázellátás jellemzőinek felmérését,
- 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.

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.

- folyamatosan ellenőrzi az egyetemes szolgáltató gazdasági stabilitását, a gazdasági ellehetetlenülés időbeni ismerete céljából,
- jogalkalmazási gyakorlatának alapjait ismertető, kötelező erővel nem rendelkező ajánlást ad ki.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási 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.

A felhasználó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon az engedélyeshez fordulni.

Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben a kormányhivatal mint fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosításával kapcsolatos panaszok esetén (Get. 36. § (2) bek.), valamint az egyetemes szolgáltatás legmagasabb árától 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.

A fentiekkel ellenében, 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.

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 gázdíjkedvezményrel kapcsolatos feladatkörükben eljáró járási hivatalok

A nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultságot a nagycsaládos gázdíjkedvezményrel kapcsolatos feladatkörükben eljáró megyei kormányhivatal megyeszékhely szerinti járási hivatalai, Budapest esetében Budapest Főváros VIII. kerületi hivatala, Pest Megye esetében a Váci Járási Hivatal állapítja meg egyszerűsített határozattal. A jogosultakról a Magyar Államkincstár nyilvántartást vezet.

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

A nagycsaládosokat megillető kedvezményre vonatkozó további szabályokat az NKR és a 6.4.7.3. pont („Árengedményezés szabályai”) 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 személyes, telefonos, írásos (papíralapú és elektronikus) formában történhet.

Az ügyfélszolgálat az engedélyesek közötti egyedi együttműködési megállapodás(ok) alapján biztosíthat földgázelosztással kapcsolatos ügyintézés is.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati működését a 6.11. pont („Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek”) 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 pontos címe, nyitvatartása megtalálható az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.)

A felhasználók tájékoztatására vonatkozó részletes szabályokat a 6.15. 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 érdekképviseléseken 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 érdekképviselések által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviselési szerveknek – 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 érdekképviselletekkel 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.

Az egyetemes szolgáltatásban vételező felhasználók szempontjából a GET-ben és a Vhr.-ben említett érdekképviselői szervezetek felsorolása és elérhetősége a honlapon található.

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 – ellenkező kikötés hiányában – minden, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kötő ajánlatkérőre és szerződést kötött felhasználóra irányadó, és a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendez. 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.

4. Általános biztonsági előírások

4.1. A felhasználók és a rendszerhasználók 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.

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.

4.1.1. 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.

4.1.2. 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 (www.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.

4.2. Személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékok

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatása 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 földgázszolgáltatása 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 Tájékoztatójában,
- b) a „telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés kapcsán az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kezelt személyes adatokról” szóló Adatkezelési Tájékoztatójában, valamint
- c) „az MVM Vállalkozáscsoport 1. sz. melléklet szerinti tagvállalat által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek, továbbá a tagvállalatok egyéb partnerei részéről kapcsolattartóként eljáró természetes személyek személyes adatainak kezeléséről” szóló Adatkezelési Tájékoztatójában tesz eleget.

A felhasználó a c) pont szerinti tájékoztató elérhetőségéről köteles 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. a lakossági felhasználóknál végzendő Felhasználói Elégedettségi Felmérésekben önkéntesen részt vevő felhasználók és fizetők egyes személyes adatainak a Felhasználói Elégedettségi Felmérésekkel összefüggésben történő kezelésével összefüggésben a fentieknek megfelelő tájékoztatási kötelezettségének a Felhasználói Elégedettségi Felmérések során történő személyes adatkezelésekre vonatkozó adatkezelési tájékoztatójában tesz eleget.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatás 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 a www.mvmnext.hu/adatvedelem oldalon és az ügyfélszolgálati irodákban.

4.3. Üzleti titok védelme

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem természetes személy felhasználóinak a fogyasztói státuszát (egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésnek és 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 az ajánlatadást megelőzően is ismertek voltak az információt kapó fél számára,
- c) amelyek olyan harmadik fél által jutottak az információt kapó fél tudomására, akit/amelyet nem köt titoktartási megállapodás azon féllel szemben, akire/amelyre az információ vonatkozik,
- d) amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály teszi kötelezővé, vagy amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását hatályos jogszabály alapján az arra jogosult szerv (bíróság, hatóság) elrendeli, a jogszabályban, szabályzatban, döntésben előírt mérték és kör tekintetében.

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

4.4. 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.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. környezetvédelmi tevékenységét vezérigazgatói utasításban kiadott Környezetvédelmi Szabályzat szabályozza.

5. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

5.1. 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.

5.2. A forgalmazott gáz 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/m³

felső hőérték: 31,00 - 45,28 MJ/m³

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

5.3. 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 az 5.2. pont 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.

5.4. A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalának mutatóit a Hivatal határozatban írja elő. A határozat tartalmazza az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vonatkozásában az egyes tevékenységekhez kapcsolódó mutatókat, az éves adatszolgáltatási kötelezettséget, valamint a nemteljesítés esetén alkalmazandó szankciókat. Az egyetemes szolgáltató ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalát és minimális minőségi követelményeit (ügyfélszolgálati mutatók) az *F.3/a. függelék*, az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket (felhasználókat érintő garantált szolgáltatások) az *F.3/b. függelék* tartalmazza. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a garantált szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét ügyfélszolgálati irodáiban a felhasználók rendelkezésére bocsátott szórólapokon és – legalább A/2 ív méretű – plakáton nyilvánossá teszi.

5.5. Felhasználói elégedettség vizsgálat bemutatása

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

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. adatbázisában szereplő ügyfeladatok 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.

6. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

6.1. A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése

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

6.1.1. Igénybejelentés (ajánlatkérés) rendje

6.1.1.1. Igénybejelentés kapacitás módosítására, elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére

A földgázelosztói csatlakozási szerződéssel nem rendelkező igénylő, a földgázelosztói csatlakozással már rendelkező, kapacitásmódosítást kérő vagy elosztóhálózatot használni kívánó felhasználó vagy megbízottja a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint jelenthet be felhasználói igényt az érintett földgázelosztónál. Az ezzel kapcsolatos előzetes tájékoztatásra, a földgázelosztói csatlakozási szerződés, illetve az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére, a létesítésre, a tervezésre, a tervfelülvizsgálatra, a műszaki-biztonsági ellenőrzésre és a bekapcsolásra az érintett földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

A felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatán is jelezheti a kapacitásmódosításra, illetve az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozó igényét. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az igényt iktatja, és az érintett földgázelosztó számára ez előbbi esetben a Hivatal F.3/b. függelék szerinti határozatában előírt két munkanapos, míg utóbbi esetben a Vhr.-ben előírt 8 napos határidővel továbbítja.

A Get. előírásaira tekintettel a felhasználó kérése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésére. Ennek részletszabályait a 6.14.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

6.1.1.2. Ajánlatkérés egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére

Ha a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től egyetemes földgázszolgáltatást kíván igénybe venni, köteles erre vonatkozóan ajánlatot kérni. Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkéréséhez (továbbiakban: ajánlatkérés) felhasználható, F.2/a. függelékben található formanyomtatvány az ügyfélszolgálati irodákon térítésmentesen hozzáférhető, illetve az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapjáról elektronikusan letölthető.

Az ajánlatkérésben a felhasználónak nyilatkoznia kell arról, hogy kezdeményezi-e az elosztóhálózat-használati szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelését. Ha az ajánlatkérésben a felhasználó úgy nyilatkozik, hogy kezdeményezi az elosztóhálózat-használati szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelését, a kezdeményezéssel hozzájárul az elosztóhálózat-használati szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatai érintett földgázelosztó részére történő átadásához, továbbá az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t megbízza, hogy képviselőként teljes jogkörrel eljárjon a területileg illetékes földgázelosztónál az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésekor. A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes

szolgáltatási szerződése megbízottként történő összevont kezelésének szabályait a 6.14.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

Ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) ajánlatkéréséhez csatolnia kell a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a tulajdonos kapacitáslekötési jogát az ajánlatkérő részére átadta, vagy annak igazolását, hogy a felhasználási helyen rendelkezik kapacitáslekötési joggal. Az ingatlan jogszerű használója az átadott kapacitáslekötési jog mértékéig jogosult kapacitás lekötésére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-n keresztül. 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. 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.

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.

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 visszakérül, és a kapacitások szerződéssel lekötöttek, a felhasználási hely tulajdonosa köteles az egyetemes szolgáltatási szerződésben a korábbi jogosult helyébe lépni.

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 köthet a felhasználási hely ellátására újabb egyetemes szolgáltatási szerződést, ha ő vagy a kapacitáslekötési joggal rendelkező személy biztosítja a felfüggesztés megszüntetéséhez szükséges garanciákat és feltételeket, rendezi a lejárt számlatartozásokat.

Egyéb dokumentum hiányában a felhasználó által aláírt egyetemes szolgáltatási szerződés a Vhr. 2. számú melléklet 2.1. pontja szerinti ajánlatkérésnek is minősül.

6.1.1.3. Ajánlatkérés felhasználóváltás esetén

Felhasználóváltás esetén, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az új felhasználóval új egyetemes szolgáltatási szerződést köt. A felhasználóváltás szabályaira a 6.3.2.3. pont („Felhasználóváltás (átírás)”) rendelkezései az irányadók.

6.1.1.4. Ajánlatkérés kereskedőváltás esetén

A földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót váltó felhasználó bejelentése új ajánlatkérésnek minősül. Ha a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kíván kötni, ajánlatkérését az e pontban foglalt eltérésekkel a 6.1.1.2. pont („Ajánlatkérés egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére”) szerint köteles kezdeményezni.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint új egyetemes szolgáltató a felhasználóval fennálló megbízási jogviszony alapján jogosult a felhasználó képviseletében a rendszerüzemeltető, valamint a felhasználó korábbi földgázkereskedője/egyetemes szolgáltatója irányában eljárni, és a kereskedőváltással kapcsolatos, felhasználót érintő feladatokat ellátni. A megbízási szabályait a 6.14.2. 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.

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.

A kereskedőváltással érintett engedélyesek és a felhasználó kötelesek együttműködni.

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 meghíúsulása miatt köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy amennyiben MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel egyszerre több felhasználási hely ellátására köt egyetemes szolgáltatási szerződést, a felhasználási helyekhez tartozó mérési pontok kereskedőváltása időben eltérhet egymástól. Ha az egyes felhasználási helyek ellátása különböző napokon kezdődik meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – Get.-ben és Vhr.-ben előírt kötelezettségei teljesítése esetén – nem tartozik kártérítéssel és kötbérrel 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. az ajánlatkérés elfogadását 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. Ennek szabályait a 6.2.2. pont („A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek”) tartalmazza.

6.1.1.5. Egyéb rendelkezések

I. Nem köteles új ajánlatot kérni 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, ügyfélszolgálatain stb.) felhasználóit tájékoztassa.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését az ügyfélszolgálatain bármely ügyben történő személyes ügyintézés céljából megjelenő felhasználói körében kezdeményezheti és új szerződés kötésére tehet ajánlatot. 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. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. személyes ügyintézés során intézkedik a szerződés helyben történő megkötéséről, egyéb – telefonos vagy írásbeli - ügyintézés során 15 napon belül megküldi a felhasználó részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről aláírt egyetemes szolgáltatási szerződés nyomtatvány két példányát.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó kérésére az egyetemes szolgáltatási szerződéskötés iránti igény bejelentésének kézhezvételétől számított 15 napon belül a szerződéstervezetet írásban elkészíti, és a felhasználónak átadja vagy megküldi.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése érdekében köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel együttműködni, és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által részére átadott, eljuttatott szerződést aláírni, és azt 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek visszajuttatni.

A megkötendő szerződéssel érintett jogviszonyra – a szerződés megkötéséig – a Get., a Vhr., az ESZSZ, valamint a jelen 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, jelen 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.

6.1.2. Tájékoztatás az igénybejelentésre (ajánlatkérésre) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről

Az ajánlatkérés kézhezvételét követően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ajánlatkérőt 8 munkanapon belül írásban (az ajánlatkérő választása esetén elektronikus levél útján) tájékoztatja az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről.

Ha az ajánlatkérő erre való jogosultsága a rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, és az igénybejelentés (ajánlatkérés) alkalmas az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetének elkészítésére, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatásra írásban ajánlatot tesz.

Ha az ajánlatkérő az ajánlatkérést az ügyfélszolgálati irodában személyesen tette, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. fenti kötelezettségét a tájékoztatás, illetve – ha a szerződéskötés minden egyéb szükséges feltétele fennáll – a szerződéstervezet átadásával is teljesítheti.

Ha az ajánlatkérés hiányos vagy ajánlat elkészítésére nem alkalmas, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 8 napon belül hiánypótlásra hívja fel az ajánlatkérőt, a hiányok pontos megjelölésével. Az ajánlattételre meghatározott határidő a hiánypótlás kézhezvételétől számítandó.

A tájékoztatás legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a tájékoztató hivatkozásra alkalmas egyedi azonosító számát,
- b) azt az időpontot, amelytől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdhető,
- c) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások Árrendeletben meghatározott árát,
- d) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ajánlati kötöttségét és annak időtartamát,
- e) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljes körű ajánlatot, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által aláírt példányait, amely magában foglalja az elosztóhálózat-használati szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelésére vonatkozó megbízást, ha az ajánlatkérő kérte a szerződés megbízottként történő kezelését.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. fenti tájékoztatási kötelezettségének az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet megküldésével is eleget tehet, ha az tartalmazza annak valamennyi elemét.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az általa kiküldött szerződéses ajánlatot szkennelt cégszerű aláírással megküldeni az ajánlatkérőnek, amely az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által cégszerűen aláírt ajánlatnak minősül. Ha az ajánlatkérő ez ellen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott szerződéses ajánlatot küld. Egyéb esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által ilyen módon aláírt, az ajánlatkérő által nem kifogásolt és aláírt ajánlatot a felek írásba foglalt és érvényes egyetemes szolgáltatási szerződésnek tekintik.

A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződése megbízottként történő összevont kezelésének szabályait a 6.14.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

6.1.3. Szerződéskötéshez, szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentéshez (ajánlatkéréshez) szükséges adatok köre legalább a következő adatokra terjed ki:

1. felhasználó adatai
 - a) *ha az ajánlatkérő természetes személy:* név, születési név, lakcím, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve, továbbá egyéni vállalkozó (e.v.) esetén adószám, nyilvántartási szám és – amennyiben ilyennel rendelkezik – egyéni vállalkozói igazolvány szám
ha az ajánlatkérő nem természetes személy (gazdálkodó szervezet stb.) megnevezés (pl. cégnév), székhely, adószám, nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)
 - b) értesítési cím
 - c) elektronikus levelezési cím, ha az igénybejelentő (ajánlatkérő) 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 vagy nem természetes személy – fentiek szerinti adatait is meg kell adni. Ha a felhasználónak vagy a fizetőnek nincs magyarországi elérhetősége, a 6.12.3. pontban („A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja”) rögzítettek az irányadók.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés kötéséhez, illetve a 6.3.2. pont szerinti eljárások során (adatmódosítás, felhasználóváltozás, szolgáltatás igénybevételeivel való felhagyás) az alábbi okiratokat szükséges bemutatni, illetve átadni:

- a) természetes személy (felhasználó, fizető, képviselő) esetén a személyazonosságot igazoló okmány (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, útlevél, vezetői engedély) és a lakcímet igazoló hatósági igazolvány, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá az adószámot és a nyilvántartási számot igazoló okirat (egyéni vállalkozói igazolvány, hatósági bizonyítvány vagy vállalkozói nyilvántartási szám)
A személyazonosságot igazoló okmány alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ellenőrzi, hogy az eljáró személy rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal, és a formanyomtatványban feltüntetett személyes adatok az okiratban foglaltakkal megegyeznek-e.
- b) nem természetes személy esetén a felhasználó, fizető bejegyzését (létezését) igazoló, 30 napnál nem régebbi okirat (pl. cégkivonat vagy annak másolata vagy a www.e-cegjegyzek.hu internetes oldalról letölthető elektronikus cégkivonat; bírósági bejegyzési okirat, törzskönyvi nyilvántartás vagy annak másolata) és az aláíró személy aláírási címpéldánya, szükség esetén cégbélyegző
- c) törvényes képviselő (szülő, gyám, gondnok) esetén azt ezt igazoló dokumentum

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

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviseletében eljárjon, ehhez írásba foglalt, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában és tartalmi elemekkel szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet jogszabály előír. A meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálatokon.
- f) szerződéskötés esetén nyilatkozat arról, hogy az ajánlatkérő az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez (felhasználási hely használatához) szükséges jogcímmel rendelkezik.
- g) ha az ajánlatkérő 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 az ajánlatkérő részére átadta, vagy
 - ii. a nem tulajdonos ajánlatkérő arra vonatkozó igazolása, hogy a felhasználási helyen rendelkezik kapacitáslekötési joggal.

A felhasználási hely tulajdonosának egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez 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 nyilatkozathozzáférhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapjáról. A kapacitáslekötési jog átruházásával kapcsolatos részletszabályokat a 6.1.1.2. pont („Ajánlatkérés egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére”) tartalmazza.

Felhasználóváltás esetén a 6.3.2.3. pont („Felhasználóváltás (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, 6.7.3. pont b) alpontjában foglalt dokumentumok).

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

Az ajánlatkérő, illetve a felhasználó abban az esetben is köteles a szerződés megkötéséhez, módosításához szükséges adatokat, dokumentumokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére bocsátani, ha más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel kötött egyetemes szolgáltatási szerződéssel.

Ha a fenti adatokat, iratokat az ajánlatkérő, illetve a felhasználó nem bocsátja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. erről értesíti az ajánlatkérőt, illetve a felhasználót. Ebben az esetben a szerződéskötésre, szerződésmódosításra irányadó határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik.

6.1.4. 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 megkötött szerződések maradéktalan végrehajtásán túlmenően – kölcsönösségi alapon – a jóhiszeműség, a tisztesség követelményének, valamint a kölcsönös együttműködés polgári jogi alapelveinek figyelembevételét várja el.

6.1.5. Ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség

Az igénybejelentés (ajánlatkérés) kézhezvételét követően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általi tájékoztatásra vonatkozó szabályokat a 6.1.2. pont („Tájékoztatás az igénybejelentésre (ajánlatkérésre) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről”) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről történő tájékoztatás részeként az ajánlatkérőnek egyetemes szolgáltatásra vonatkozó teljes körű ajánlatot tesz, és megküldi az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által aláírt példányait. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tájékoztatási kötelezettségének az egyetemes szolgáltatási szerződés-tervezet megküldésével is eleget tehet, ha az a tájékoztatás valamennyi, 6.1.2. pontban felsorolt elemét tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ajánlati kötöttsége 30 napig áll fenn, így ha a felhasználó a szerződéstervezetet 30 napon belül nem küldi vissza aláírva az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ajánlati kötöttsége megszűnik. Ha az ajánlatkérő ezt követően továbbra is kíván egyetemes szolgáltatási szerződést kötni, új igénybejelentést (ajánlatot) kell tennie.

Ha a felhasználó adott felhasználási hely vonatkozásában az ajánlati kötöttség időtartama alatt új igénybejelentést (ajánlatkérést) nyújt be az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez, a korábbi igénybejelentése (ajánlatkérése) visszavontnak minősül, és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az új igénybejelentésre (ajánlatkérésre) teszi meg egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatát.

6.2. Szerződéskötésre vonatkozó szabályok

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, 6.1. pont („A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése”) szerint bejelentett igénye esetén.

A természetes személy felhasználónak a szerződéskötéskor nyilatkoznia kell arról, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződést a vonatkozó feltételek szerint lakossági fogyasztóként vagy nem lakossági fogyasztóként kívánja megkötni. A nem megfelelő célú felhasználás szerződésszegésnek minősül, jogkövetkezményeit a 6.8.3.2. pont („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről”) tartalmazza. A földgáz lakossági célú felhasználására vonatkozó felhasználói nyilatkozat valóságtartalmát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult ellenőrizni, azonban a szerződés megkötése során nem vizsgálja.

Ha természetes személy 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. 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 lehetőségre. Ha a felhasználó ezzel nem kíván élni, akkor a felhasználó tudomásul veszi, hogy a vételezésre a nem lakossági felhasználókra vonatkozó feltételek lesznek érvényesek.

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

6.2.1. A szerződés létrejöttének módja, ideje

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató köteles a szerződéskötési szándék bejelentésétől számított 30 napon belül az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval a szerződést megkötni, és a szerződésben meghatározott időponttól a szolgáltatás nyújtását megkezdeni, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó jogszabályban előírt feltételeket teljesíti.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. készíti elő. 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. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. e felhasználók elosztóhálózat-használati szerződését a megbízási jogviszonynak megfelelően kezeli.

Eltérő megállapodás hiányában minden felhasználási helyre külön egyetemes szolgáltatási szerződést kell kötni.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés legalább a következőket tartalmazza:

- a) szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén születési helyének és idejének, anyja születési családi és utónevének, valamint állandó lakcímének, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá adószámának, nyilvántartási számának és – amennyiben ilyennel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számának, nem természetes személy esetén székhelyének, nyilvántartási számának (cégjegyzékszám, egyéb bejegyzési szám), adószámának feltüntetésével,
- b) annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amely rendszeréhez az érintett felhasználási hely közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- c) arra vonatkozó megbízási, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendszerüzemeltetőkként a szükséges rendszerhasználati, valamint – a felhasználó erre vonatkozó szándéka esetén – az elosztóhálózat-használati szerződést megkösse,
- d) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és az adott területre működési engedéllyel rendelkező földgázelosztó ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége,
- e) a felhasználási hely(ek) és a csatlakozási pont(ok) megjelölése,
- f) a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői,
- g) a vásárolt és a lekötött kapacitás mértéke,
- h) az egyetemes szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- i) 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,
- j) a szolgáltatás szerződés megkötésekor hatályos ára,
- k) a szerződött egyetemes szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja,
- l) a számlázási és a fizetési mód, valamint a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,
- m) a szerződés időtartama,
- n) a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- o) a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel az ellátásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- p) 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,

q) a külön díj ellenében végzett szolgáltatások megnevezése és feltételei.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatási szerződés formanyomtatványai tartalmazzák az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó közötti, az ESZSZ 2.7. pontja szerinti megbízási megállapodásra vonatkozó rendelkezést is, így a felek között az ESZSZ szerinti – az elosztóhálózat-használati szerződés MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelésére vonatkozó – megbízási szerződés az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával létrejön. A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésének szabályait a 6.14.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

Ha a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 6.1.5. pont („Ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség”) szerinti ajánlatát elfogadja, és – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ajánlati kötöttségének időtartama alatt – a megküldött egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetét véleményeltérés nélkül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, akkor az egyetemes szolgáltatási szerződés annak MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által történő kézhezvételének napján létrejön.

Ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre. Az ajánlat módosítása új igénybejelentésnek (ajánlatkérésnek) minősül, és továbbiakban az arra vonatkozó szabályokat kell figyelembe venni (6.1. pont).

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az általa kiküldött egyetemes szolgáltatási szerződéses ajánlatot, illetve egyetemes szolgáltatási szerződést szkennelt cégszerű aláírással megküldeni, amely az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által cégszerűen aláírt ajánlatnak, szerződésnek minősül. Ha az ajánlatkérő, illetve a felhasználó ez ellen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott ajánlatot, szerződés példányt küld. Egyéb esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által ilyen módon aláírt, az ajánlatkérő, illetve a felhasználó által nem kifogásolt és aláírt ajánlatot, szerződést a felek írásba foglalt és érvényes egyetemes szolgáltatási szerződésnek tekintik.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a felhasználó részére a szállítási rendszerüzemeltetési, a földgázátviteli és -elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni, erre tekintettel az ajánlatkérő tudomásul veszi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése esetén, annak részeként megbízza az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy az egyetemes szolgáltatás biztosításához szükséges szerződéseket a rendszerüzemeltetőkkel megkösse, az igényelt kapacitásokat lekösse.

6.2.1.1. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kapacitáslekötéssel kapcsolatos kötelezettségei és jogai, kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására

A teljes körű földgázellátás megvalósítása érdekében a felhasználó köteles az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésével a szerződés időtartamára saját fogyasztása mértékéig a felhasználási helyre vonatkozó felhasználói kapacitáslekötési jogát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére átengedni. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződésben meghatározott időponttól akkor kezdheti meg a szolgáltatás nyújtását, ha a szállító- vagy elosztóvezetékhez már csatlakozott felhasználó kapacitáslekötés-jogát az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek átadta.

Ha az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik, a megszűnés napjával a kapacitáslekötési jog a Get. 72. §-a értelmében visszaszáll a felhasználóra. 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.

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.

6.2.1.2. Szerződéstípusok, szerződés mellékletei

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

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 megyében, 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).

Az egyetemes szolgáltatási szerződés kizárólag a mellékletekkel együtt érvényes és értelmezendő. A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a b)-d) pont szerinti mellékleteket átvette, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződés mellékleteinek tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el. Ennek biztosítása érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződéskötés során a felhasználó figyelmét felhívja, hogy a mellékletek (a b) pont szerinti melléklet tekintetében az ügyfélszolgálati elérhetőségek teljes köre) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján, illetve elektronikus vagy nyomtatott formában az ügyfélszolgálati irodákon megismerhetők.

Személyes ügyintézés esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződéskötéssel egyidejűleg az a) pont szerinti mellékletet egy példányban a felhasználónak átadja kivéve, ha a felhasználó nyilatkozik, hogy arra nem tart igényt. Egyéb esetben a felhasználó kérésére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az a) pont szerinti mellékletet egy példányban a felhasználó részére megküldi. Ha az egyetemes szolgáltatási szerződésen az igény jelzése elmaradt vagy nem egyértelmű, úgy kell tekinteni, hogy a felhasználó mellékletre a szerződéskötés során nem tartott igényt.

6.2.2. A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további 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.

Ha a felhasználó megbízza az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy az elosztóhálózat-használati szerződését a területileg illetékes földgázelosztóval megkösse, a bekapcsolás – azaz a fogyasztásmérő-felszerelés megrendelésének – feltétele az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel megkötött egyetemes szolgáltatási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozó megbízás aláírása.

- b) A felhasználó érvényes elosztóhálózat-használati szerződéssel rendelkezen.

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.

6.2.3. A szerződéskötés megtagadásának esetei

- 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 szolgáltatási szerződés megkötését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megtagadja.
- b) Az ajánlatkérő a szerződés megkötéséhez 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 megkötését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megtagadja.
- c) Kapacitáslekötési jog átadásának hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését megtagadja.

A kapacitáslekötési jog átruházásával kapcsolatos részletszabályokat a 6.1.1.2. pont („Ajánlatkérés egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére”) 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.)

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 megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, amelynek összege a Vhr. értelmében a felhasználó előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által alkalmazott áron számított ellenértéke. (Az alkalmazott egységárba beleszámítandó minden olyan díj, amelyet jogszabály az egyetemes földgázszolgáltatás során felszámítandó tételként határoz meg. Ilyen díj, például MSZKSZ tagdíj, 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 MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szerződéskötést megtagadhatja.

- e) Ha az egyetemes szolgáltatási szerződést az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felmondta felhasználó lejárt számlatartozása miatt a Vhr.-ben foglaltak szerint, vagy a felhasználó rendes felmondás keretében felmondta, az adott felhasználóval a felmondott szerződéses jogviszonyban felhalmozott, el nem évült tartozás teljes körű kiegyenlítéséig az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval ugyanazon felhasználási helyre kötött új egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését megtagadhatja.
- f) Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nem köteles egyetemes szolgáltatási szerződést kötni az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval, ha a 6.7.2.2. pont („Szerződés felmondása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről”) alapján szerződés felmondásának lenne helye.

6.2.4. Szerződéskötésre vonatkozó speciális szabályok

Helyi önkormányzat tulajdonban álló, szociális bérlakásnak minősülő ingatlanok esetében a bérlő mint lakossági fogyasztó, míg a helyi önkormányzat (vagy az általa megbízott vagyongazdálkodó) mint nem lakossági fogyasztó köthet egyetemes szolgáltatási szerződést.

Ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorúság miatt korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen, vagy olyan nagykorú, aki cselekvőképességében részlegesen vagy teljesen korlátozott, nevében a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően törvényes képviselője jár el. Az egyetemes szolgáltatási szerződésben fizetőként a törvényes képviselő kerül feltüntetésre, egyebekben a jogviszonyra a Ptk. és a vonatkozó jogszabályok az irányadók.

A házastársak a vagyontársaság fennállása alatt a közös vagyona közt 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 megkötése előtt kifejezetten tiltakozott.

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.

6.3. A szerződés módosítása

6.3.1. A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módja 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.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az üzletszabályzat módosítására vonatkozóan a jóváhagyást követően legalább 3 hónapos elérhetőség biztosításával honlapján és ügyfélszolgálatán rövid, a módosítás lényegét bemutató tartalmi összefoglalót tesz közzé, amelyben a felhasználók jogait vagy kötelezettségeit közvetlenül érintő, módosított üzletszabályzati rendelkezéseket tárgykörönként megjelöli. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – amennyiben a felhasználóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik – a felhasználó elektronikus levélcímére a tájékoztatást az elektronikus számlában vagy a tartozásról és kikapcsolás lehetőségéről szóló értesítőben (továbbiakban: fizetési értesítő) feltüntetve közvetlenül megküldi.

Árváltoztatás bejelentésére vonatkozó szabályokat a 6.4.7.4. pont („Árváltozás bejelentése”) 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.

6.3.2. 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:

- adاتمódosítást,
- szerződésmódosítást,
- szerződő személyében bekövetkező változás esetében a régi felhasználó tekintetében a szerződés megszűnését, az új felhasználó tekintetében szerződéskötési-igénybejelentést (ajánlatkérést).

6.3.2.1. Adاتمódosítás

A felhasználó (fizető) egyetemes szolgáltatási szerződésben vagy egyéb módon rögzített adatában (pl. név, lakcím, levelezési cím) bekövetkezett változást a felhasználó (fizető) 15 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, figyelemmel a 6.1.3. pont rendelkezéseire.

Az adatváltozás előírásoknak megfelelő bejelentése, annak MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. általi tudomásulvétellel hatályosul. Adاتمódosítás 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, cégjegyzékszáma, adószáma, pénzforgalmi jelzőszáma), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a 6.8.3.2. pontban („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről”) foglaltak értelmében kötbér kiszabására jogosult. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből származó minden jogkövetkezményt a felhasználó 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.

6.3.2.2. Szerződésmódosítás

Elszámolás alapját képező szerződéses adat (éves várható fogyasztás mértéke, átalánydíj megállapításának alapadata stb.) érdemi változása esetén a felhasználó 15 napon belül köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t a változás(ok)ról értesíteni. 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 a 6.1.3. pont tartalmazza.

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

- a) a pénzügyi intézménynél 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 6.4.8.1. („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.

6.3.2.3. Felhasználóváltozás (átírás)

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a szolgáltatás igénybevételével felhagy, és az új (beköltöző) felhasználó a felhasználási helyen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes földgázszolgáltatását igénybe kívánja venni (átírás történik), a felhasználóváltozást a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó egyaránt köteles az ingatlan átadás-átvétel napjától számított 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bejelenteni, és a jelen pont rendelkezései szerint eljárni. A felhasználási hely 15 napon túli visszamenőleges átírására a 6.7.4. pont (D) alpontjában („A szerződés megszűnésének egyéb esetei”) foglaltak szerint a szerződő fél halála esetén van lehetőség. Ha a felhasználó bejelentési kötelezettségének 15 napon belül nem tesz eleget, az átírás időpontjára – figyelemmel az e pont alapján benyújtott dokumentumokban foglaltakra – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és az új (beköltöző) felhasználó megállapodása az irányadó.

A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a 6.8.3.2. pontban („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése 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 6.8.3.2. pontban („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről”) foglaltak értelmében kötbér kiszabására jogosult. A felmondás további szabályait a 6.7.2.1. 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 igénybejelentésnek (ajánlatkérésnek) 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 a bejelentés keretében az elosztóhálózat-használati szerződés felmondását is az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére teszi meg. 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. e kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, felel a földgázelosztó értesítése és a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának jogkövetkezményeiért.

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 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 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 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 adószámát, nyilvántartási számát és – amennyiben ilyennel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány számát,
nem természetes személy esetében: nevét, székhelyét, nyilvántartási számát (pl. cégjegyzékszám), 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 adószám, nyilvántartási szám és – amennyiben ilyennel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány szám,

nem természetes személy esetében: nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját, adószámát,

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

g) a bejelentés keltét és

h) a régi (kiköltöző) felhasználó és az új (beköltöző) felhasználó aláírását.

A bejelentéshez kapcsolódóan bemutatandó, illetve átadandó okiratokat a 6.1.3. pont tartalmazza.

Ha a bejelentés a fent meghatározott, kötelező tartalmi elemeket nem tartalmazza, az a bejelentés hiánypótlásra történő visszaküldését eredményezi.

A régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó által aláírt, fogyasztásmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy birtokbaadási jegyzőkönyv, ha az az *a)-f)* és *h)* pontban előírt adatokat, nyilatkozatokat tartalmazza, az új (beköltöző) felhasználó igénybejelentésének (ajánlatkérésének) is minősül.

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.

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 hőmérsékletfüggő jelleggörbe alapján vélelmezhető vételezéstől 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 felhasználási hely birtokbaadásakor az egyeztetett mérőállás rögzítése nem történik meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fogyasztásmérő berendezést az új felhasználó nevére – az új felhasználó beleegyezése esetén – a számlázási rendszere alapján utolsó kiegyenlített számlának megfelelő mérőállással írja át.

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

Az új (beköltöző) felhasználóval az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére a 6.2. pontban („Szerződéskötésre vonatkozó szabályok”) foglaltak szerint kerül sor. 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 6.7.5. 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 jogkövetkezményeiért, amíg a földgázelosztó a felhasználási hely ellenőrzését nem végezte el. (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. A bejelentés megtételének bizonyítása a régi (kiköltöző) felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a földgázelosztót terheli.

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 igénybejelentést (ajánlatkérést) 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 jogkövetkezményeiért.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a szolgáltatással történő felhagyást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bejelentette, de az új (beköltöző) felhasználó neki felróható módon az ingatlanban anélkül vételez földgázt, hogy az ehhez szükséges szerződés megkötésére vonatkozó 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 a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint az írásbeli szerződés megkötéséig. Ebben az esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése érdekében felveszi a kapcsolatot az új (beköltöző) felhasználóval.

Ha az ingatlan gázmérővel felszerelt, vagy az ingatlanban a mérő nélküli (átalánydíjas) földgázvételezés biztosított, ugyanakkor az új tulajdonos az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel nem kíván egyetemes szolgáltatási szerződést kötni (pl. az ingatlanban nem kíván földgázt vételezni), köteles ezt a tényt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek 15 napon belül bejelenteni. A bejelentésről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett földgázelosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja, a korábbi egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásra került. Az ingatlanban lévő gázmérő leszereléséről, mérő nélküli felhasználási hely esetén pedig a földgázvételezés lehetőségét megszüntető plomba felhelyezéséről vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetéséről a földgázelosztó üzletszabályzata szerint gondoskodik.

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 megkötése helyett – az új felhasználási helyre tekintettel megfelelően módosítják.

6.3.2.4. Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás

Ha a felhasználó a szolgáltatás igénybevételével felhagy (ideértve – a felhasználóváltás esetét kivéve – 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. (Ha a felhasználó az adott felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételével azért hagy fel, mert az ingatlant a későbbiekben új személy használja, a 6.3.2.3. 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 felmondja. A felmondás a fogyasztásmérő berendezés földgázelosztó általi leszerelésével, de legkésőbb a 30 napos felmondási határidő lejártával hatályosul. A felmondás további szabályait a 6.7.2.1. pont („Szerződés felmondása a felhasználó részéről”) tartalmazza.

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 a bejelentés keretében az elosztóhálózat-használati szerződés felmondását is az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére teszi meg. 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. e kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, felel a földgázelosztó értesítése és a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának 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 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 adószámát, nyilvántartási számát és – amennyiben ilyenrel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány számát,
nem természetes személy esetében: nevét, székhelyét, nyilvántartási számát (pl. cégjegyzékszám), 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,
- e) a bejelentés keltét és
- f) a felhasználó aláírását.

A bejelentéshez kapcsolódóan bemutatandó, illetve átadandó okiratokat a 6.1.3. pont tartalmazza.

A bejelentés formanyomtatványon is megtehető. A formanyomtatványt az *F.2/c. 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 6.7.5. 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.

6.3.3. Szerződésmódosítás kezdeményezése 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 6.8.3.2. pont („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése 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.

6.4. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

6.4.1. 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.

6.4.1.1. 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.

A megelőző százhusz hónap legmagasabb téli fogyasztásait a Hivatal honlapján teszi közzé.

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 földgázkészlettel.

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

6.4.1.2. A szolgáltatás minőségi paramétere

A szolgáltatás minőségi paramétereit az 5.4. pont („A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói”) tartalmazza.

6.4.2. A leolvasás gyakorisága, rendje

Átalánydíjas felhasználónak nem minősülő, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak szolgáltatott földgáz mennyiség méréséről a területileg illetékes földgázelosztó gondoskodik hiteles gázmérővel vagy mérési rendszerrel.

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.) 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.

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. Távlelőhető fogyasztásmérő berendezés esetében a mérőállás a távadat-átviteli rendszer adatai alapján kerül megállapításra. Ha a felhasználási helyen nincs felszerelve távlelőhető fogyasztásmérő berendezés, vagy nem állnak rendelkezésre elszámolásra alkalmas adatok a távlelőhető fogyasztásmérő berendezéssel ellátott felhasználási hely tekintetében, akkor a földgázelosztó köteles a fogyasztásmérő berendezést havonta a helyszínen leolvasni a tárgy hónapot követő hónap első napját megelőző és követő 3 munkanap közötti időszakban.

A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött elosztóhálózat-használati szerződésnek megfelelő időszakban leolvassa. 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. Ha a felhasználó a leolvasást ismételten nem teszi lehetővé, a földgázelosztó 5 napos időtartam felkínálásával tértivevényes vagy egyéb, átvettelt 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. Ha a felhasználó a leolvasást továbbra sem teszi lehetővé, a földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében a járásbíróshoz fordulhat.

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.

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

6.4.3. Mérés, 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.

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 területileg illetékes földgázelosztónak haladéktalanul bejelenteni.

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 kiszámálzza, és a számlát tájékoztató levél kíséretében a felhasználónak megküldi.

6.4.4. Mérés és elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai

A felhasznált gázmennyiség ellenértékét – 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.

A gázmennyiség gáztechnikai normálállapotra történő átszámítása:

- az üzemi állapotú gázmennyiség (m³), valamint
- a nyomásfaktor és a hőmérsékletfaktor alapján meghatározott korrekciós tényező (A korrekciós tényező a ténylegesen elfogyasztott földgáz mennyiségének megállapításához szükséges. Értékét befolyásoló tényező
 - a gázmérőben levő túlnyomás (szolgáltatási túlnyomás), amely a mérési ponton felszerelt, hitelesített nyomásregisztráló adataiból, ennek hiányában a névleges üzemi nyomást figyelembe véve kerül meghatározásra;
 - az Országos Meteorológiai Szolgálat által megadott barometrikus (légköri) nyomás, amelynek értéke a mérési hely tengerszint feletti magasságától és a levegő sűrűségétől függ; továbbá

- o nem lakossági fogyasztók elszámolásában, szabadterén elhelyezett gázmérő esetén az Országos Meteorológiai Szolgálat által megadott – 1 méteres mélységben mért – talajhőmérséklet (hőfok-kompenzátoros a gázmérőt kivéve)

összeszorásával 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/m³) átlagával történik.

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 (www.mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgáltatatas/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.

6.4.5. Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok

A díjtételeket a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint kell megfizetni a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározott alapszolgáltatások ellenértékéeként.

6.4.5.1. Az elszámolás időszaka

Az elszámolási időszak időtartamában a felek az egyetemes szolgáltatási szerződésben állapodnak meg. Eerre vonatkozó eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak megegyezik az éves leolvasási időszakkal.

Az elszámolási időszak hossza a jelen Üzletszabályzatban rögzített általános rendelkezésektől eltérhet, ha a felhasználási helyről a felhasználó elköltözött (felhasználóváltás), 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 10 százalékkal eltér a tervezett éves fogyasztástól.

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 földgázmennyiség kerül elszámolásra.

A leolvasási időszakra vonatkozó részletes szabályokat a 6.4.2. pont („A leolvasás gyakorisága, rendje”), míg az elszámolási időszakokra vonatkozó szabályokat részletesen a 6.4.6. pont („Számlázási módok, a számlázás rendje”) tartalmazza.

6.4.5.2. Az elszámolás alapja

Az elszámolás az Árendeletben meghatározottak szerint történik. Az ármegehatározás részletes szabályait a 6.4.7. pont („Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árendedményezés szabályai, az árváltozás bejelentése”) 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 6.4.4. pont („A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai”) tartalmazza.

6.4.6. Számlázási módok, a számlázás rendje

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.

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 felhasználónak (fizetőnek) egy küldeményben megküldeni.

6.4.6.1. 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 elszámoló számla 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 20 éves átlaghőmérséklettel (fűtési hőmérsékleti tényezővel) korrigált tény fogyasztása alapján kerül meghatározásra az alábbiak szerint. (A tényleges és a 20 éves átlag hőmérsékleti tényezők a honlapon megtekinthetők.)

Egyenletes részszámlázás esetén a 6.4.6.2. pontban 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.

Mivel a részszámla gázmennyiségének megállapítása úgy történik, hogy a felhasználók a számlázási időszakban egyenletesen fizethessenek, és az éves elszámoláskor fizetendő összeg a részszámlákkal közel azonos összegű legyen, szélsőséges időjárás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az időjárási viszonyoknak megfelelően a részszámla mennyiségét módosítani annak érdekében, hogy a majdani elszámoló számla összege a részszámlák összegétől a lehető legkisebb mértékben térjen el. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. erről az érintett felhasználókat a számlalevélen tájékoztatja, és amennyiben a felhasználó ezt nem fogadja el, úgy a mennyiség módosítására nem kerül sor, kivéve, ha a felhasználó éves egyszeri módosítási lehetőségével élve ettől függetlenül a mennyiség módosítását kezdeményezi.

A felhasználó egyenletes részszámlázás esetén jogosult az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére az aktuális mérőállást megadni, ez esetben az elszámolt időszak fogyasztása a megadott mérőállás napjával 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.

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, amely az alaplíjjal együtt közelítőleg havi bruttó 4000-5000 forintot felel meg, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. háromhavonta bocsát ki részszámlát, amelyben a három hónapra eső földgázmennyiséget és alaplíjat 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 elszámoló számlában az éves alaplíj 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 egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal módosíthatja a részszámlamennyiséget. 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 10 százalékkal eltér a rendkívüli leolvasás adatai alapján várható éves fogyasztástól, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendkívüli leolvasás időpontját követő első számla kiállításától kezdődően a mennyiséget a rendkívüli leolvasás adatainak megfelelően módosíthatja.

A fogyasztásmérő berendezés éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Az elszámoló számlából levonásra kerül az elszámolás időszakában kiállított részszámlák forint összege.

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 6.4.2. pontban („A leolvasás gyakorisága, rendje”) 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. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra az *M.2. mellékletben* meghatározott módon osztja fel, és a becslés alapján kiállított elszámoló számlát szükség szerint korigálja, illetve a részszámla értéket szükség szerint módosítja.

Ha a felhasználó az elszámoló számlát 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 felelősen okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második alkalommal ingyenesen, ezt követően a különdíj rendeletben előírt díj ellenében küldi meg. Az elszámoló számla, részszámla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó az éves elszámolási időszakon belül egy alkalommal, a felhasználási helyére vonatkozó elszámoló számla kiállítását követő 30 napon belül kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

6.4.6.2. 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 időszakra vonatkozó elszámoló számla a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja által leolvasott vagy becsült mérőállás alapján kerül kibocsátásra, míg a két leolvasás között, azaz elszámolási időszakon belül – a 6.4.6.10. 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 20 éves átlaghőmérséklettel (fűtési hőmérsékleti tényezővel) korrigált tény fogyasztása, illetve a felhasználó gázfelhasználási jellege alapján kerül meghatározásra az alábbiak szerint. (A tényleges és a 20 éves átlag hőmérsékleti tényezők a honlapon megtekinthetők.)

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 a prognosztizált, az egyes szolgáltatási időszakokra vonatkozó fűtési hőmérsékleti tényezők összegével. Ennek eredményeként kapjuk az egyes szolgáltatási időszakokra kalkulált gázfelhasználási értékeket, azaz a havi hőmérsékletfüggő részszámla mennyiségeket.

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

x_r = számlázási időszakra kalkulált részmennyiség

s_r = számlázási időszak fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege

x_b = bázisidőszaki gázfogyasztás

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 elszámolt időszak fogyasztása a megadott mérőállás napjával 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.

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. 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 10 százalékkal eltér a rendkívüli leolvasás adatai alapján várható éves fogyasztástól, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendkívüli leolvasás időpontját követő első számla kiállításától kezdődően a mennyiséget a rendkívüli leolvasás adatainak megfelelően módosíthatja.

A fogyasztásmérő berendezés éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Az elszámoló számlából levonásra kerül az elszámolás időszakában kiállított részszámlák forint összege.

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 6.4.2. pontban („A leolvasás gyakorisága, rendje”) 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. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra az *M.2. mellékletben* meghatározott módon osztja fel, és a becslés alapján kiállított elszámoló számlát szükség szerint korrigálja, illetve a számla értéket szükség szerint módosítja.

Ha a felhasználó az elszámoló számlát 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 felelősen okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második alkalommal ingyenesen, ezt követően a különdíj rendeletben előírt díj ellenében küldi meg. Az elszámoló számla, részszámla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal, a felhasználási helyére vonatkozó elszámoló számla kiállítását követő 30 napon belül kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

6.4.6.3. 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 határnapon 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 tényleges 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 6.4.6.2. 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 elszámoló számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Diktálás esetén a felhasználó által közölt fogyasztási adat alapján minden diktálást követően – 6.4.6.10. 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 elszámoló számla kibocsátására a felhasználó havi adatközlése alapján történő számlázás esetén nem kerül sor.

Ha a területileg illetékes földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 6.4.2. pontban („A leolvasás gyakorisága, rendje”) 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. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra az *M.2. mellékletben* meghatározott módon osztja fel, és a következő számlában számolja el.

Ha a felhasználó a számlát vagy az elszámoló számlát 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 ismételten kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második alkalommal ingyenesen, ezt követően a különdíj rendeletben előírt díj ellenében küldi meg. Az elszámoló számla, számla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal, a felhasználási helyére vonatkozó elszámoló számla kiállítását követő 30 napon belül kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

6.4.6.4. 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 elszámoló számlát a havi elszámolási időszak utolsó napjára. Sikertelen havi leolvasás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámoló számlát jogosult becslés alapján kibocsátani.

Ha a területileg illetékes földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 6.4.2. pontban („A leolvasás gyakorisága, rendje”) 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. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra az *M.2. mellékletben* meghatározott módon osztja fel, és a következő elszámoló számlában számolja el.

Ha a felhasználó az elszámoló számlát 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 ismételten kiállított elszámoló számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második alkalommal ingyenesen, ezt követően a különdíj rendeletben előírt díj ellenében küldi meg. Az elszámoló számla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia ellenértékének megfizetése alól.

6.4.6.5. 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.

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.

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.

6.4.6.6. 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.

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 elszámoló számlán kiszámlázásra kerül minden, elszámolási időszakon belül esedékes alapdíj.

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. A felhasználó az alapdíjat havi vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített, egy hónapnál rövidebb időszaki ütemezés szerint, egybefüggő telephelyenként köteles megfizetni. 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.

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 és az átalánydíjat fizető felhasználónak az alapdíj vagy átalánydíj 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.

Az Árrendelet rendelkezésére figyelemmel a tárgyhóra eső alapdíjat felhasználóváltás esetén a korábbi felhasználó, hó elsejével történő felhasználóváltás esetén az új felhasználó köteles megfizetni.

Ha a felhasználó kérésére a szolgáltatás időlegesen szünetel, 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.

Az alapdíj fizetésére vonatkozó további szabályokat az Árrendelet tartalmazza.

6.4.6.7. Számlamegosztás árváltozás esetén

Az egyetemes szolgáltatás árának mint hatósági árnak a változása esetén a felhasználó jogosult az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását az árváltozás hatályba lépését követő 15 napon belül közölni.

Részszámlázás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közölt adatot az árváltozás hatályba lépését megelőző napra rögzíti, és az árváltozás időpontját magában foglaló éves elszámolásban figyelembe veszi. Egyéb esetben (pl. havi diktálás) és részszámlázás esetén a megadott időtartamon kívüli időpontban érkező mérőállást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közlés napjával tárolja, és az elszámoló számlában veszi figyelembe.

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 adatot a 15 napos határidőn belül nem közöl, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználást jogosult az *M.2. melléklet*, illetve az *F.4. függelék* szerinti jelleggörbe, azaz az elszámolási rendszerben rendelkezésre álló algoritmus (fűtési hőmérsékleti tényező alapú fogyasztás megosztás) alapján megosztani, és a felhasználóval e megosztás szerint elszámolni.

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.

6.4.6.8. 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.

Elszámoló számla kibocsátásakor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó szerződéses folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználóval történt eltérő megállapodás hiányában, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

- 3000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- 3000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül azt a felhasználónak visszafizeti.

Ha a felhasználó fizetési módja átutalás, de a felhasználó nem ad meg pénzforgalmi jelzőszámot (bankszámlaszámot), a visszafizetésre postai úton kerül sor.

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.

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.

6.4.6.9. Elektronikus számlakibocsátás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

- a) elektronikus adatcsererendszerben elektronikus adatként létrehozott és továbbított elektronikus számlát akkor jogosult kibocsátani, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó az elektronikus adatcsererendszer alkalmazásáról és használatáról előzetesen és írásban megállapodnak,
- b) az a) ponttól eltérő esetben elektronikus számlát a felhasználó beleegyezése esetén jogosult kibocsátani azzal, hogy a felhasználó kérése esetén az elektronikus számlakibocsátás nem tagadható meg.

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 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.

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.

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.

6.4.6.10. 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. az ESZSZ 6.6. pontja szerinti 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 (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.

6.4.6.11. 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 csekket) egy küldeményben megküldeni a felhasználónak (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.

Ha a befizetés nem azonosítható be egyértelműen, a tartozás kiegyenlítése a 6.4.8.2. pontban („Fizetési határidők, befizetések elszámolása”) meghatározottak szerint történik.

6.4.6.12. 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.

6.4.6.13. Végszámla kibocsátása

A végszámlát – ha az egyetemes szolgáltatási szerződés ettől eltérően nem rendelkezik – nyomtatott formában kell a felhasználó rendelkezésére bocsátani.

A végszámla kibocsátására vonatkozó további szabályokat a 6.7.5. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

6.4.6.14. Külső szervezetek közreműködése a díjbeszedési tevékenységben

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. leolvasással, számlázással, díjbeszedéssel összefüggő tevékenységeit megbízási szerződés alapján külső vállalkozó is végezheti.

6.4.6.15. Számlakifogások intézésének rendje

A felhasználó a számla ellen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél kifogást emelhet.

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 az *M.2 mellékletben*, illetve az *F.4. függelékben* meghatározott jelleggörbe (fűtési hőmérsékleti tényező alapú fogyasztás megosztás) szerinti megosztással számítja ki.

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.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót megillető visszatérítés esetében a bejelentés érdemi elbírálását követően megvizsgálja a felhasználó szerződéses folyószámlájának egyenlegét, és ennek eredményétől függően az alábbiak szerint, jár el:

- a) ha a felhasználónak tartozása van, a számlakifogás során keletkezett túlfizetést a felhasználóhoz intézett jognyilatkozattal a tartozás rendezésének kiegyenlítésére (beszámítás) használja fel, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- b) ha a felhasználó a szerződéskötés alkalmával nyilatkozott a túlfizetés beszámításáról, akkor a túlfizetés a következő esedékes számla/számlák fizetendő összegének csökkentéseként kerül elszámolásra, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- c) a számlakifogás rendezésekor keletkezett túlfizetés kezelése a 6.4.6.8. pontban („Elmaradt elszámolás, túlfizetés”) foglaltaknak megfelelően történik.

Végszámla 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 felhasználóhoz intézett jognyilatkozattal a tartozás rendezésének kiegyenlítésére (beszámítás) használja fel, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- b) a felhasználó fizetési módja szerinti módon a végszámla 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 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.

Az utólag indokolatlannak bizonyult számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja, és az esetleg így keletkező fizetési késedelem után az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult.

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.

6.4.7. Jogszámban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árendedményezés szabályai, az árváltozás bejelentése

6.4.7.1. 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).

Az egyetemes szolgáltatás árát mint hatósági árat legmagasabb áraknak 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.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az Árrendelet értelmében 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.

Az egyetemes szolgáltatás ára alapidíjból és gázdíjból áll. Az egyetemes szolgáltatás árának díjelemeit az Árendelet tartalmazza. A számla végösszege az egyetemes szolgáltatás árán túl tartalmaz minden egyéb fizetendő összeget, amelyet jogszabály az egyetemes szolgáltatás során felszámítandó tételként határoz meg, így az áfát és nem lakossági fogyasztó esetében az MSZKSZ tagdíjat, jövedéki adót.

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.

Az egyetemes szolgáltatás árat és az áralkalmazási feltételeket az *F.5. függelék* tartalmazza.

6.4.7.2. 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 Árendelet 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 a jogszabályban szereplő közösségi árszabás alkalmazásának feltétele az egyetemes szolgáltatási szerződés fogyasztói közösségként történő megkötése. Meglévő egyetemes szolgáltatási szerződés esetén az árszabások közötti váltás az egyetemes szolgáltatási szerződés módosítását jelenti, amely alkalmazásával 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.

6.4.7.3. Árendelményezés szabályai (jogszabályban 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.

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. 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 gyermekeként további 10 250 MJ.

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.

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

Egyenletes részszámlázás esetén

- A két mérőleolvasás között kibocsátott részszámlákban az adott hónap naptári napjainak figyelembevételével közel azonos mennyiség kerül kedvezményesen elszámolásra (a teljes naptári évre jogszabályban rögzített kedvezmény 1/365-öd része szorozva a részszámla számlázási időszaka napjainak számával).
- A tárgyévet követő első éves mérőleolvasás alapján kiállított elszámoló számla tartalmazza az előző naptári évre adható kedvezményes mennyiség teljes körű elszámolását.

Hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kedvezményt havonta, a részszámla számlázási időszakának mennyiségi elszámolásában, fogyasztás arányosan (a tárgyévben az elszámolási időszak végéig rendelkezésre álló tényleges fűtési hőmérsékleti tényező adatok, az év hátralevő részére a 20 éves fűtési hőmérsékleti tényező átlagadatok arányának figyelembevételével) érvényesíti.

Havi mérőállás diktálás esetén

- Havonta, a két diktált mérőállás közötti időszak mennyiségi elszámolásában, fogyasztás arányosan (a tárgyévben az elszámolási időszak végéig rendelkezésre álló tényleges fűtési hőmérsékleti tényező adatok, az év hátralevő részére a 20 éves fűtési hőmérsékleti tényező átlagadatok arányának figyelembevételével) érvényesíti az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kedvezményt.

A mérőállás 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 adható hőmennyiséggel. A számítás módjára vonatkozó konkrét példát az *M.2. melléklet 5. pont c)* alpontja tartalmazza.

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

- Az előző naptári évre adható 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)

Újonnan szerződött felhasználó esetében a maximálisan elszámolható kedvezményes mennyiség meghatározása fogyasztás- és időarányosan (a rendelkezésre álló tényleges és a 20 éves fűtési hőmérsékleti tényező átlagok figyelembevételével) történik.

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

Kiköltöző és kilépő felhasználó esetében a szerződés megszűnés időpontjáig érvényesíthető fogyasztás- és időarányos kedvezmény elszámolás történik.

Az árkategóriák közötti megosztásokat konkrét példákon keresztül az *M.2. melléklet* tartalmazza.

6.4.7.4. Árváltozás bejelentése

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendeletben közzétett, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árakat és alkalmazásuk szabályait legkésőbb az árak alkalmazhatósága előtt 1 nappal honlapján közzéteszi, valamint az ügyfélszolgálati irodákban 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 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.

6.4.8. **A választható fizetési módok és határidők, fizetési kedvezmények**

6.4.8.1. 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, web-en).
- 2) Nem lakossági fogyasztók részére:
 - a) csoportos beszedési megbízás (CSOB),
 - b) pénzügyintézeteken keresztül egyedi átutalás (átutalás),
 - c) bankkártyás fizetés (pl. ügyfélszolgálati irodában, web-en).

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

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

Csoportos beszedési megbízás visszavonása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a fizetési módot jogosult átutalás fizetési módra átállítani.

Átutalás esetén a felhasználó (fizető) az esedékes díjat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., illetve megbízottja számlán feltüntetett bankszámla számára köteles utalni.

Ha a felhasználó fizetési módja postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 249 forint összegig a számla mellett a postai számlabefizetési megbízást jogosult érvénytelen jelzéssel ellátni, annak használatával a felhasználónak nem kell befizetést teljesítenie. Az Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában az érvénytelen postai számlabefizetési megbízással kiállított számla összege – fizetendő összeget növelő tételként – akkor kerül megjelenítésre a számlán, ha a befizetendő teljes összeg a 250 forintot eléri. 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 6.3.2.2. pont („Szerződésmódosítás”) tartalmazza. Szerződés szerinti fizetési módtól eltérő fizetés nem minősül szerződésszegésnek, ha a 6.4.8.2. pontban előírtak („Fizetési határidők, befizetések elszámolása”) 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 elszámoló számla 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.

6.4.8.2. Fizetési határidők, befizetések elszámolása

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 beszedési megbízás (CSOB) esetén a számla összegének pénzintézethez történő benyújtásakor.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. csoportos beszedési megbízás (CSOB) esetén a pénzintézetnél 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.

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. 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. visszatartja. Ez esetben a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség a nemfizetésből adódó jogkövetkezményekért.

Ha a felhasználónak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben több tartozása áll fenn, és teljesítése nem fedezi valamennyi tartozását, azt a felhasználó rendelkezése szerint, ennek hiányában pedig arra a tartozásra kell elszámolni, amelyre a felhasználó felismerhetően szánta. Ha a felhasználó nem rendelkezett és a számdéka sem ismerhető fel, 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 6.8.3.2. pont („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése a felhasználó részéről”) a) alpontja tartalmazza.

6.4.8.3. Fizetési kedvezmények

6.4.8.3.1. 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.

6.4.8.3.2. 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 elszámoló számla 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.

6.4.8.3.3. SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ FIZETÉSI KEDVEZMÉNY

A szociálisan rászoruló fogyasztókra vonatkozó speciális fizetési kedvezményeket a 6.13.1.2.1. pont („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) tartalmazza.

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

A számlázás és fizetés módjára, az ezek közötti váltás módjára, feltételeire, az aktuális igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételére vonatkozó részletes tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. telefonos és személyes ügyfélszolgálatán kérhető, továbbá a honlapon és eseti, számla melletti tájékoztató anyagokban érhető el.

6.5. 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 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.

6.6. 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 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 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. 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 képviselet alapján az ezt igazoló személy. A képviseleti jogosultság szabályszerűségének biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

6.7. A szerződés megszűnésének esetei

6.7.1. Szerződés időtartamának meghatározása

Az egyetemes szolgáltatási szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

6.7.2. Rendes felmondás szabályai

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását a másik féllel írásban kell közölni.

6.7.2.1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről

A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződését a Get.-ben, a jelen Üzletszabályzatban és a szerződésben meghatározott feltételek betartása mellett – az Üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában – 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felmondási időtől eltekinthet. Rendes felmondás oka lehet:

- (A) A felhasználó elköltözése, új felhasználó beköltözése (felhasználóváltás (átírás))
- (B) Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás (pl. felhasználási hely megszűnése, vételezés megszüntetése)
- (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 6.7.5. 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.

(A) *Felhasználóváltás*

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 6.3.2.3. pont („Felhasználóváltás (átírás)”) tartalmazza.

(B) *Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás*

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart igényt földgázellátásra, 15 napon belül köteles ezt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek írásban bejelenteni. 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 a bejelentéssel (felmondással) egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését, átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését is. Ennek költségeit a felhasználó viseli. Az ingatlanban 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 szolgáltatás igénybevételével való felhagyásra vonatkozó további szabályokat a 6.3.2.4. pont („Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás”) tartalmazza.

(C) 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 jelen 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 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 földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót írásban tájékoztatja a kereskedőváltás meghiúsulásáról, a lejárt tartozás rendezésére megállapított határidőt követő 3 munkanapon belül. Ha a meghiúsult kereskedőváltást követően a felhasználó valamennyi, felmondáshoz szükséges szerződéses feltételt teljesítette, jogosult az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez új igénybejelentést (ajánlatkérést) tenni.

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.

6.7.2.2. 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 ismeretében 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 meghiúsítja.
- d) a felhasználási helyen a rendszerhasználat felfüggesztésre került, és a felfüggesztés megszüntetésének 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 lakcímnnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- g) a gázmérő leolvasása során a földgázelosztó vagy megbízottja zárt felhasználási helyet talál, és a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.

- h) a 6.8.3.3.7. pont szerinti szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése esetén, ha a felhasználó az előre fizetős mérő felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy meghíúsítja, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- i) a 6.8.3.3.7. pont szerinti szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése esetén – függetlenül attól, hogy az előre fizetős mérő felszerelése megtörtént vagy sem –, ha a felhasználó a 6.4.8.3.2. pont szerinti fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyben foglaltakat nem tartja be, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- 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 6.7.3. pont alapján azonnali hatályú felmondásnak lenne helye.

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 6.7.5. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

6.7.3. 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 egyenlítette 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 megkötéséhez szükséges jogcímmel nem rendelkezik.

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 megkötéséhez 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 vagyontársaság esetén a másik házastárs hozzájárulása nem szükséges, figyelemmel a 6.2.4. pontban („Szerződéskötésre vonatkozó speciális szabályok”) foglaltakra.

- ii. a korábbi felhasználó elhalálása 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 6.7.4. pont (D) alpontjában („A szerződés megszűnésének egyéb esetei – Felhasználó elhalálása”) 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 ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata vagy vagyongazdálkodóval 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 (6.7.2.2. pont („Szerződés felmondása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről”).

6.7.4. 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 6.8.3.2. pont („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése 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 elhalálása 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 elhalálása 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 végzéssel tudja igazolni.

- 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 kezdeményezni az új egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést az örökösrel vagy örökösökkel úgy köti meg, hogy a haláleset és a szerződéskötés között eltelt idő ne minősüljön szerződés nélküli vételezésnek. A további szabályokat a 6.3.2.3. 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, átálánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését. Ennek költségeit a felhasználó örököse(i) viseli(k). A további szabályokat a 6.3.2.4. 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 elhunytáig olyan személy válik jogosulttá, aki/amely nem minősül örökösnek (pl. bérlő, holtig tartó hasznélvezeti joggal rendelkező vagy egyéb jogcímen használó elhunytáig esetén az örökösnek nem minősülő ingatlantulajdonos).

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a hagyatékátadó végzés jogerőssé válását megelőzően jogosult egyetemes szolgáltatási szerződést kötni azzal az igénybejelentővel (ajánlatkérővel), aki az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonatát bemutatja, és nyilatkozik, hogy jogosult az ingatlan használatára vélelmezett örökösként vagy olyan személyként, aki örökösi státusz hiányában is jogosult az ingatlan használatára (pl. örökösnek nem minősülő ingatlantulajdonos). A szerződés aláírásával a vélelmezett örökös, illetve az ingatlan használatára örökösi státusz hiányában is jogosult más személy vállalja, hogy

- a) a szerződéskötésre jogosult további személyekkel szemben minden, az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséből 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.

Ha a bejelentés megtörténtét követő 15 napon belül az adott felhasználási helyre senki nem tesz egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést (ajánlatkérést), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezdeményezheti a felhasználási hely kijelentését a földgázelosztónál.

Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut a felhasználó elhalálozásának ténye, tájékoztatást küld a felhasználási hely használatjának (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) Ha a vélelmezett örökösrel történő szerződéskötést követően (lásd (D) pont) olyan személy jelentkezik szerződéskötési igénnyel, aki igazolni tudja, hogy az érintett felhasználási hely tekintetében rendelkezik egyetemes szolgáltatási szerződés kötésére jogcímmel, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a vélelmezett örökös szerződését felmondani, és a tulajdonossal szerződést kötni a 6.3.2.3. pont („Felhasználóváltozás (átírás)”) szabályai szerint.
- (F) A **felhasználó jogutód nélküli megszűnésével** a felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közötti egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik.
- (G) 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/örökös(i) kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás részletes szabályait a 6.7.5. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

6.7.5. 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,
- (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. távlelőhető fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjában a rendszerüzemeltető gondoskodik a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról,
 - ii. nem távlelőhető 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.

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.)

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.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén végszámlát bocsát ki, a szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a már teljesített földgáz-szolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (kőtbért, 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.

A tartozásokat – egyéb esedékessé vált tartozás hiányában – a végszámla és az esetleges késedelmi kamat megfizetésével, vagy a visszafizetés megtörténtével kell rendezettnek tekinteni.

6.7.6. A szerződés megszűnésének következményei

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.

6.8. A szerződésszegés kezelése

6.8.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

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 ténnyől, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót a Get.-ben, a Vhr.-ben és a jelen 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, 2011. október 1. és 2018. december 19. között keletkezett polgári jogi igények két év alatt, az ezt követően keletkezett igények három 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

Az elévülést megszakítja

- a) tartozásnak a kötelezett részéről történő elismerése,
- b) a kötelelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség,
- c) a követelés kötelezzettel 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 járásbíróság 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.

6.8.2. 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.

6.8.3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei

A szerződésszegés alábbi pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

6.8.3.1. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése 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 különírt rendeletben meghatározott különírt 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) a jelen 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 egyezés 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 6.10. pont („Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések”) tartalmazza.

6.8.3.2. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése 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.6. függelékben* meghatározott díj (Külön díj 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 kiszámlásonként 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.

- nem lakossági fogyasztó esetén a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalány

- b) a 6.3.2.1. pontban előírt adatváltozás, vagy a 6.3.2.3. pontban meghatározott felhasználóváltozás bejelentésére vonatkozó kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget,

Jogkövetkezménye:

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

- c) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy 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) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó nem felel meg az egyetemes szolgáltatásra való jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek, figyelemmel a 6.7.2.26.7.3. pont („Szerződés felmondása az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részéről”) j) pontjában előírtakra

Jogkövetkezményei:

- egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása
 - kártérítés
- e) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges jogcímmel nem rendelkezik, figyelemmel a 6.7.3. pont („Azonnali hatályú felmondás”) b) pontjában előírtakra

Jogkövetkezményei:

- egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása
 - kártérítés
- f) 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, figyelemmel a 6.12.2. pontban előírtakra.

6.8.3.3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének jogkövetkezményei

6.8.3.3.1. LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ LEJÁRT TARTOZÁS MIATTI KIKAPCSOLÁSA

A jelen pont szerinti kikapcsolási szabályok alkalmazandóak – 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 6.13. pont („A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések”) tartalmazza.

(A) 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 nyilatkoznak 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 a földgáz 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 kézbesíthetettségi 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.

(B) 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 6.7.3. 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 6.4.6.6. 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.

(C) 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.

(D) 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.

Ha a felhasználó, fizető 2017. július 1. előtt rendezte valamennyi, MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben fennálló lejárt tartozását, és - a 2017. július 1. előtt hatályos üzletszabályzat előírásai szerint - az ismételt bekapcsolásra azért nem került sor, mert azt a felhasználó nem rendelte meg, az ismételt bekapcsolásra - 2017. július 1. előtt hatályos üzletszabályzat előírásaival összhangban - nem kerül sor automatikusan, kizárólag a felhasználó megrendelése esetén.

6.8.3.3.2. 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 6.8.3.3.1. pontban („Lakossági fogyasztó lejárt tartozás miatti kikapcsolása”) leírtakkal.

Földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentességre vonatkozó szabályok

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.

6.8.3.3.3. KÉSEDELMI KAMAT

Fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén a felhasználó (fizető) 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 késedelmi kamatot az egyetemes szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla vagy egyedi esetben külön kamat értesítő tartalmazza. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha késedelembe esett fél késedelmét kimenti.

Fizetési kötelezettség késedelmes teljesítésének minősül többek között az elszámolás során az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által visszafizetendő összeg határidőn túli visszafizetése, téves vagy elmaradt elszámolás miatt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t megillető díj kiegyenlítésére az ESZSZ 7.4. pontja alapján biztosított határidőn túli teljesítés. Azon eseteket, amikor a fizetési határidőn túli fizetés nem minősül késedelmes teljesítésnek, a jelen 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 6.4.8.2. pont („Fizetési határidők, befizetések elszámolása”) tartalmazza.

6.8.3.3.4. KÖTBÉR

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

A kötbér kiterhelése, jóváírása írásban történik. A kötbér megfizetése a kötbérterhelő levélben vagy a jóváírási értesítőben meghatározott időpontban esedékes. Ha a kötbér megfizetése 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.

A kötbérfizetési kötelezettség felróhatóság esetén áll fenn. Kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül a szerződésszegő fél, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtétele, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt.

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

A befizetések elszámolására vonatkozó előírásokat a 6.4.8.2. pont („Fizetési határidők, befizetések elszámolása”) tartalmazza.

6.8.3.3.5. KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG SZERZŐDÉSSZEGÉSSSEL OKOZOTT KÁROKÉRT

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

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

A kötbér 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, szerződésszerű 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 szerződésszegéssért 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 6.8.3.1. pontban („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése 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 terheli, minden ezekből eredő kártérítési igény a földgázelosztót terheli.

A befizetések elszámolására vonatkozó előírásokat a 6.4.8.2. pont („Fizetési határidők, befizetések elszámolása”) tartalmazza.

A behajtási költségátalányra mint kárátalányra vonatkozó szabályokat a 6.8.3.3.6. pont („Behajtási költségátalány”) tartalmazza.

6.8.3.3.6. BEHAJTÁSI KÖLTSÉGÁTALÁNY

A behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a vállalkozásnak minősülő felhasználó késedelmes fizetése esetén követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetéül 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 6.4.8.2. pont („Fizetési határidők, befizetések elszámolása”) tartalmazza.

6.8.3.3.7. 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 (6.4.8.3.2. 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, 6.13.1.2.2. 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 6.13.1.2.2. pont („Előre fizetős mérő”) tartalmazza.

6.8.3.3.8. 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 6.4.8.3.2. pontban előírtakra figyelemmel.

6.8.3.3.9. FELHASZNÁLÓKKAL SZEMBENI KÖVETELÉS ENGEDMÉNYEZÉSE

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval szembeni követeléseit engedményezési szerződés keretében átruházhatja (engedményezés), átalánydíjas felhasználók kivételével a felhasználó késelembbe 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.

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

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

6.9. A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok

A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

6.10. Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

Panasznak az tekinthető, amikor a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedés ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. 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 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 6.4.6.15. pont („Számlakifogások intézésének rendje”) tartalmazza.

6.10.1. Beérkező panaszok rögzítése, archiválása

A felhasználó egyetemes szolgáltatással kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálati csatornákon (személyesen, telefonon vagy írásban) 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 a 4.2. pont („Személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékok”) b) pontjában hivatkozott adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

6.10.2. A szükséges 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 igénybejelentését (ajánlatkérését) 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.

6.10.3. Érdemi válaszadási határidő

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználói beadványokat – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – 15 napos határidőn belül érdemben megválaszolja.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult azon esetekben a külön tájékoztatást mellőzni, 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.

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

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

A 15 napos válaszadási határidő a 6.10.2. pont („A szükséges 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.

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.

6.10.4. Válaszási határidő elmulasztásának következménye

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 6.10.3. pont („Érdemi 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 válaszclevelét, 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 6.10.1. pont), 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 6.10. pont („Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések”) tartalmazza.

A felhasználó bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti polgári jogi igényét, továbbá lakossági fogyasztó 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 megkötésével 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.

6.11. Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

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.

6.11.1. 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 (regisztrált ügyfeleknek a webes online ügyfélszolgálaton keresztül, nem regisztrált ügyfeleknek e-mailben) és központi ügyfélszolgálati telefonszámán 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 a 4.2. pont („Személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékok”) b) pontjában hivatkozott adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

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

6.11.1.1. 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

6.11.1.2. 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

6.11.2. Írásbeli ügyintézés

Írásbeli ügyintézés esetében az általános tájékoztódáson túl lehetőség nyílik felhasználóváltozás (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 6.10.3. pont („Érdemi válaszadási határidő”) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - akkor jogosult a felhasználóval vagy az igénybejelentővel (ajánlatkérővel) a kapcsolatot elektronikusan tartani, ha azt a felhasználó vagy az igénybejelentő (ajánlatkérő) kéri, vagy ahhoz hozzájárult. Ha a felhasználó vagy az igénybejelentő (ajánlatkérő) az elektronikus kapcsolattartást kérte, vagy ahhoz hozzájárult, a Get.-ben és a Get. végrehajtására kiadott jogszabályokban a felhasználó vagy az igénybejelentő (ajánlatkérő) és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közötti kapcsolattartásra előírt írásbeliség kötelezettsége elektronikus úton is teljesíthető.

Az elektronikus ügyintézésre vonatkozó további szabályokat a 6.11.4. pont („Elektronikus ügyintézés (online ügyfélszolgálatok)”) és a 6.11.5. pont („E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés (ügyfélkapu, cégkapu)”) tartalmazza.

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

6.11.3. 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 a 4.2. pont („Személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékok”) 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.

6.11.4. Elektronikus ügyintézés (online ügyfélszolgálatok)

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. online ügyfélszolgálatot (pl. web-es, 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.

6.11.5. E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés (ügyfélkapu, cégkapu)

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.

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

A természetes személy ügyfél jogosult a honlapunkon közzétett ügyekben ügyintézési cselekményeit az E-ügyintézési 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.

6.12. Vitarendezés, értesítések

6.12.1. Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen 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.

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

6.12.2. Bírósági kikötések

A felek a jelen 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.

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

6.12.3. 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. Ha a felhasználó ez ellen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott iratot 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, ajánlatokat, 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 kézbesíthetetlenségi 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 térítvevény 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, magyar nyelvű meghatalmazás szükséges, amelyet a Ptk. 6:15. §-ában előírt formában és tartalmi elemekkel szükséges benyújtani, olyan alakszerűséggel, amelyet jogszabály előír. Meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálatokon.

6.13. 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 rászoruló és fogyatékkal élők 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 (6.3.2.3. pont) kell bejelenteni, és az új felhasználási helyen megkötött 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.

6.13.1. Szociálisan rászoruló fogyasztók

6.13.1.1. Jogosultak köre, jogosultság igazolása, terjedelme

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, tény 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.

6.13.1.2. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények

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.

6.13.1.2.1. 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 igénybevétele során 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 az *M.3. mellékletben*, illetve az *F.4. függelékben* előírt 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 haladéokra 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.

6.13.1.2.2. 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 6.13.1.2.1. pontban („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) meghatározott részletfizetési feltételekkel.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a 6.13.1.2.1. pont szerinti fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a 6.13.1.2.1. pont szerinti fizetési kedvezmény ellenére sem rendezi tartozását, vagy a 6.13.1.2.1. 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 6.8.3.3. 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 az *M.3. mellékletben*, illetve az *F.4. függelékben* előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó 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 6.13.1.2.1. 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.

(A) 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. az előre fizetős mérő feltöltésének lehetőségét személyes ügyfélszolgálatán, illetve a szerződéses partnere által üzemeltetett feltöltési pontokon biztosítja. A 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.6. 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 megyében 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 6.4.8.3.1. („Önkormányzati támogatás”) pontban 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.

(B) Számlázás

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

A részszámlákban az árkategóriák közötti elszámolásra a 6.4.7.3. 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 alapidő kiterhelése a következő vásárlás alkalmával utólag, vagy az elszámoló számla keretében történik, az előző vásárlás óta eltelt időszakban érvényes alapidő összegzésével.

(C) 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 földgázmennyiséggel elszámolnak, és a cseréig fel nem használt földgázmennyiség 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.

6.13.2. Fogyatékkal élő fogyasztók

6.13.2.1. Jogosultak köre, jogosultság igazolása, terjedelme

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.

6.13.2.2. 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 6.13.2.1. pont 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 a jelen 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 6.13.2.1. pont 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 ügyintézkést. 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 ügyintézkését.

6.14. Eljárás megbízottként

6.14.1. Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése

A Get. előírásaira tekintettel a felhasználó írásbeli megbízása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződésének megbízottként történő összevont kezelésére. A megbízás kezdeményezésével a felhasználó hozzájárul a megbízási szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatai földgázelosztó részére történő átadásához.

Az elosztóhálózat-használati szerződés kezelése körében 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 tartalmaért 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.

A felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését maga is kezelheti.

A megbízást az egyetemes szolgáltatási szerződés tartalmazza. 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.

6.14.2. 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.-vel kötött 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.

6.15. Felhasználók tájékoztatása

6.15.1. Tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről a Fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint információt nyújt honlapján keresztül.

6.15.2. Tájékoztatás 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 6.3.1. pont („A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módja és határideje vonatkozó előírások”) tartalmazza.

6.15.3. Tájékoztatás a felhasználói jogokról

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Get. 63/A. § (3) bekezdése szerinti energiafogyasztói ellenőrző listát honlapján és ügyfélszolgálatán közzéteszi.

6.15.4. 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.

6.15.5. 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 elszámoló számlán vagy ahhoz csatoltan feltünteti:

- 1) a felhasználó elszámoló számlában 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 elszámoló számla 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 elszámoló számlán, 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 fentiekben túl a Hivatal honlapja (<http://www.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.

7. Alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása

Az alaptevékenységhez kapcsoló, külön díj ellenében végezhető szolgáltatások felsorolását és az alkalmazandó díjtételeket az *F.6. függelék* (Különdíjas szolgáltatások díjszabása) 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:	
Adószám:	Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám):
Statisztikai azonosító:	Egyéni vállalkozói igazolvány szám:
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:	
Adószám:	Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám):
Statisztikai azonosító:	Egyéni vállalkozói igazolvány szám:
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,
- ☐ gázmérő csere következtében *névleges teljesítmény változás* esetén a mérőcsere kezdeményezésének 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 fentiekől 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 a jelen szerződés aláírásával megbízza az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t azzal, hogy a rendszerüzemeltetőkkel szükséges szerződéseket megkösse.

5.2. A felhasználó ajánlatkérésében tett nyilatkozatával megbízza az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy a képviselőjében helyes jogkörrel eljárjon a területileg illetékes földgázelosztónál a jelen szerződésben megjelölt felhasználási hely(ek) tekintetében megkötött elosztóhálózat-használati szerződés kezelése érdekében, beleértve a felhasználó ezen szerződést érintő adatváltozásának földgázelosztó részére történő bejelentését. A felhasználó a jelen szerződés aláírásával az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t mint az elosztóhálózat-használati szerződésének megbízott kezelőjét felhatalmazza, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a jelen szerződés, felhasználó általi felmondása esetén – ide nem értve a kereskedőváltást – a szerződés tárgyát képező felhasználási helyre vonatkozó elosztóhálózat-használati szerződést felmondja.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó nyilatkozata alapján 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 a www.mvmnext.hu oldalon és az ügyfélszolgálati irodákban elérhető.

A felhasználó a jelen szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy az ügyfélszolgálati elérhetőségek kivonat, a számlázási és a kötbérek melléklet egy-egy példányát átvette, a mellékletek tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el.

A felhasználó az Általános Szerződési Feltételek egy példányának megküldését kéri. ☐
(Elektronikus elérhetőség megadása esetén a melléklet elektronikusan kerül megküldésre.)

7. 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, 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.

8. Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokat (általános, hangfelvételre, kapcsolattartókra vonatkozó) az üzletszabályzat, továbbá a honlapon és ügyfélszolgálati irodákban elérhető adatkezelési tájékoztatók tartalmazzák.

9. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzata és a hatályos jogszabályok irányadók.

10. A felhasználó/fizető büntető és polgári jogi felelőssége tudatában jelen szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a szerződés megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek, valamint a szerződés megkötése harmadik személy jogos érdekeit nem sérti.

..... település, év hó nap

Felhasználó

Fizető
(ha a Felhasználótól eltérő
személy)

MVM Next Energiakereskedelmi
Zrt.

* A megfelelőt kérjük "X" - szel jelölni.
tulajdona

** Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tölti

*** A gázmérő a földgázelosztó

MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT.

EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (továbbiakban: MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vagy egyetemes szolgáltató) és a felhasználó/lakossági fogyasztó (továbbiakban együtt: felek) között létrejött földgáz 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.

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 felhasználási hely, a teljesítés helye és a csatlakozási pont meghatározása

A felhasználási hely az az ingatlan, ahol a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van.

A szolgáltatás teljesítési helye a felhasználási hely telekhatára.

A felhasználási hely és a csatlakozási pont a Szerződésben kerül pontosításra. A csatlakozási pont helye a csatlakozási szerződésben kerül rögzítésre.

1.2. Az elosztó- és a fogyasztói rendszer határa

Az elosztó- és a csatlakozóvezetékek tekintetében az elosztó- és a fogyasztói rendszer határa az ingatlan telekhatára.

1.3. A vételezhető maximális gázteljesítmény

A megfizetett csatlakozási díj, hálózatfejlesztési hozzájárulás ellenében vételezhető maximális gázteljesítményt a felek a Szerződésben, illetve a felhasználó és a területileg illetékes földgázelosztó a csatlakozási szerződésben és az elosztóhálózat-használati szerződésben rögzítik.

1.4. A szolgáltatások minőségi színvonala, a szolgáltatott gáz minősége, a megfelelő minőségi színvonalról eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye

1.4.1. 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.

1.4.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgázt szagosítva adja át a felhasználónak, az MSZ-09-74.0011-5:1984. szabvány előírásainak megfelelően.

1.4.3. Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalát a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: Hivatal) határozata tartalmazza. A határozat előírja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára az egyes tevékenységekhez kapcsolódó mutatókat.

A színvonalmutatókat és azok tárgyávról vonatkozó értékét, a nem teljesítés esetén alkalmazandó szankciókat a Hivatal határozattal állapítja meg. Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az előírt színvonalmutatót neki felróható okból nem tartotta be, a felhasználó részére kötbér fizetendő, a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

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. biztosítja a jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján történő földgázszolgáltatást. Ennek érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. gondoskodik arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak elszámolására a Szerződés szerinti időszakonként sor kerüljön, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles továbbá a földgázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.

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.

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 megszerző megtagadása

a szolgáltatás, ellátás ideiglenes szüneteléséhez, szüneteltetéséhez, felfüggesztéséhez vagy megtagadásához, a felhasználó kikapcsolásához nem vezet.

2.1.1.3. A szolgáltatás megszerző 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. Meghatározott szolgáltatási színvonalú ügyfélszolgálat biztosítása

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására (bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és orvoslása, tájékoztatás) ügyfélszolgálatot működtet, valamint biztosítja a felhasználók részére a szóbeli és az írásbeli ügyintézés lehetőségét.

2.1.3. A panasz benyújtásának, ügyintézésének rendje, a benyújtás és az ügyintézés módja, eljárás a felhasználókkal szembeni jogsértések esetén

2.1.3.1. A panaszra mint a felhasználói beadványok egyik fajtájára – egyéb rendelkezés hiányában – a felhasználói beadványokra vonatkozó szabályok az irányadók. Panasznak az tekinthető, amikor a felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

A bejelentés történhet szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (levélben, elektronikus úton). 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, ügyintéztet elfogadta. Ilyen esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a megkeresés felvételéről sem köteles igazolást kiadni.

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

2.1.3.3. 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.

2.1.3.4. 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.

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 MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. üzletszabályzatában foglalt rendelkezések megsértése esetén – a Hivatal a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (továbbiakban: Get.) 127. § m) pontja szerinti hatáskörének tiszteletben tartása mellett – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni azzal, hogy a Get. szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy. Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben a kormányhivatal mint fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Ha a fenti rendelkezések megsértése szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak, az ügyben a Hivatal jár el.

Nem lakossági fogyasztó esetén az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó rendelkezések felhasználóval szembeni megsértése esetén a Hivatal jár el.

A felhasználó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez fordulni.

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.

2.1.3.5. A panaszkezelés rendjének további szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

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.

A kapacitáslekötési jog átruházásának, visszaszámaztatásának, valamint a kapacitáslekötési joggal való rendelkezés részletszabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

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 adatában (pl. név, lakcím, levelezési cím) bekövetkezett változást a felhasználó (fizető) 15 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.

2.2.4.2. A felhasználó elszámolás alapját képező szerződéses adat (éves várható fogyasztás mértéke, átalánydíj megállapításának alapadata stb.) érdemi változása esetén 15 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. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számla fizetési módjának megváltoztatását külön bejelentés nélkül is elfogadja, ha a felhasználó (1) a pénzügyi intézmény 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.

2.2.4.3. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből származó minden jogkövetkezményt a felhasználó 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. A módosítás további szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

2.2.4.5. Az adatmódosítás és a szerződésmódosítás részletszabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

2.2.5. Változás a felek személyében (felhasználóváltás), 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 az Üzletszabályzat 6.3.2.3., illetve 6.3.2.4. pontban előírt

tartalommal, és az Üzletszabályzat 6.3.2.3., illetve 6.3.2.4 pontjának rendelkezései szerint eljárni. A bejelentés formanyomtatványon is megtehető. A formanyomtatványt az Üzletszabályzat F.2. függeléke tartalmazza, valamint hozzáférhető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a társaság honlapjáról. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a formanyomtatványt kérés esetén a felhasználó számára postán megküldi.

Ha a felhasználó az adott felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételével azért hagy fel, mert a felhasználási helyet a későbbiekben új személy használja, a felhasználóváltozás szabályai foglaltak szerint kell eljárni, függetlenül attól, hogy az új személy kíván-e földgázt vételezni vagy sem.

2.2.5.2. A felhasználó a bejelentés keretében a Szerződést felmondja.

Ha a felhasználónak a szolgáltatás igénybevételével történő felhagyásával egyidejűleg a felhasználási helyre új ingatlanhasználó költözik, 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 jegyzőkönyvben 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.

Ha a felhasználó a szolgáltatással történő felhagyást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bejelentette, de a felhasználási helyre költöző új felhasználó neki felróható módon az ingatlanban anélkül vételez földgázt, hogy az ehhez szükséges szerződés megkötésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett volna, a földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevételével az új (beköltöző) felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. között ráutaló magatartással egyetemes szolgáltatási szerződés jön létre a földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítására a Get.-ben, a Vhr.-ben, valamint az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. Üzletszabályzatában meghatározott feltételek szerint az írásbeli szerződés megkötéséig.

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). A felmondás a fogyasztásmérő elosztó általi leszerelésével, de legkésőbb a 30 napos felmondási határidő lejártával hatályosul.

2.2.5.3. Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli megbízottként, a felhasználó a bejelentés keretében az elosztóhálózat-használati szerződés felmondását is az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére teszi meg. 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 a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának jogkövetkezményeire.

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

A felhasználóváltozás vagy a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás miatt a földgázelosztó által a felhasználási helyen lefolytatandó helyszíni ellenőrzés részletes szabályait a Vhr. 1. számú melléklete (továbbiakban: FESZ) és területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

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 jogkövetkezményeire, amíg a földgázelosztó a felhasználási hely ellenőrzését nem végezte el. Felhasználóváltozás 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 a földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevétele érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez igénybejelentést 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 jogkövetkezményeire.

- 2.2.5.5. A Szerződés megszűnése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználási helyről elköltöző, illetve a szolgáltatás igénybevételével felhagyó 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 Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany jogutódlással történő megszűnése esetén a felhasználóváltozás (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.
- 2.2.5.8. A felhasználóváltozás, szolgáltatás igénybevételével való felhagyás esetén alkalmazott eljárás további, részletes szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

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 ügyintézés során

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviselőjében eljárjon, ehhez természetes személy felhasználó esetén két tanú által aláírt (név, cím), nem természetes személy felhasználó esetén cégszerűen aláírt meghatalmazásra van szükség.

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.

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.

A hatályos árakra, díjakra vonatkozó tájékoztatást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a honlapján és az ügyfélszolgálaton keresztül adja meg.

- 3.1.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – gázmérő nélküli, ún. átalánydíjas felhasználás kivételével – a felhasználó által vételezett földgázmennyiség alapján számított hőmennyiség ellenértékét az Üzletszabályzatban foglaltak szerint számolja el.

- 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 helyén 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).

Az alapdíjat hőközi felhasználóváltozás esetén a régi (kiköltöző) felhasználó, hó elsejével történő felhasználóváltozás esetén az új (beköltöző) felhasználó köteles megfizetni.

Az alapdíj fizetésére vonatkozó további szabályokat a miniszteri rendelet és az Üzletszabályzat tartalmazza.

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.

A kedvezményes egységár alkalmazásának részletszabályait a rendelet és az Üzletszabályzat tartalmazza.

- 3.2.2. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételére vonatkozó részletes tájékoztatás az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. telefonos és személyes ügyfélszolgálatain kérhető, továbbá a honlapon és eseti, számla melletti tájékoztató anyagokban érhető el.

3.3. Árváltozás bejelentése

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a rendeletben közzétett, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árakat és alkalmazásuk szabályait legkésőbb az árak alkalmazhatósága előtt 1 nappal 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 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.

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. 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 gyakorisága

- 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 kapcsolatfelvétel 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 díjtételeket a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint kell megfizetni.

- 4.3.2. A felhasznált gázmennyiség ellenértékét – 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.

- 4.3.3. 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 (adatrögzítéséből), ennek hiányában a fogyasztásmérő adatai felhasználó általi közlése (diktálás) alapján, ennek hiányában becsléssel állapítja meg.

- 4.3.4. 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 (felhasználóváltás), 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 10 százalékkal eltér a tervezett éves fogyasztástól.

- 4.3.5. A fogyasztás elszámolása egyebekben az Üzletszabályzatban foglaltak szerint történik.

5. SZÁMLÁZÁS ÉS SZÁMLAKIEGYENLÍTÉS MÓDJA, FELTÉTELEI, FIZETÉSI MÓDOK, KEDVEZMÉNYEK

5.1. Számlázás

5.1.1. Egyenletes részszaamlázás

- 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 részszaamlázásos módszert alkalmaz.

Egyenletes részszaamlázás esetén a lezárt fogyasztási időszakra vonatkozó elszámoló számla 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 részszaamlák készül.

A részszaamlák mennyiségének meghatározására, módosítására vonatkozó szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

Ha a megállapított vagy a megajánlott részszaamlák mennyisége nem éri el az évi 240 m³-t, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. három havonta bocsát ki részszaamlát, amelyben a három hónapra eső földgázmennyiséget 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 részszaamlázást felfüggeszteni, amely eredményeképpen számla kibocsátására elszámolási időszakonként egyszer, az elosztói leolvasást követően kerül sor. Az elszámoló számlában 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 részszaamlázás szerint éves részszaamlázásra állíthatja, annak figyelembe vételével, hogy a részszaamlák mennyiségi értéke az évi 240 m³-t eléri (havonta) vagy sem (háromhavonta). A felhasználási hely ismételt használatba vételét (újbolí gázfogyasztást) a felhasználó köteles haladéktalanul bejelenteni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámoló számlát 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 elszámoló számlából levonásra kerül az elszámolás időszakában kiállított részszaamlák forint összege.

- 5.1.1.2. A felhasználó egy elszámolási éven belül egy alkalommal, a felhasználási helyére vonatkozó elszámoló számla kiállítását követő 30 napon belül kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszaamlák, hőmérsékletfüggő részszaamlák vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

- 5.1.1.3. Az egyenletes részszaamlázással kapcsolatos további szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

5.1.2. Hőmérsékletfüggő részszaamlázás

- 5.1.2.1. 20 m³/h névleges mérőtelijsítménynél kisebb mérővel rendelkező felhasználási hely esetén a felhasználó kérhet profilos fogyasztás alapján történő számlázást.

Hőmérsékletfüggő részszaamlázásos módszer esetén a lezárt fogyasztási időszakra vonatkozó elszámoló számla 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 részszaamlák készül.

A részszaamlák mennyiségének meghatározására, módosítására vonatkozó szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámoló számlát 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 elszámoló számlából levonásra kerül az elszámolás időszakában kiállított részszaamlák forint összege.

5.1.2.2. A felhasználó egy elszámolási éven belül egy alkalommal, a felhasználási helyére vonatkozó elszámoló számla kiállítását követő 30 napon belül kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámla, hőmérsékletfüggő részszámla vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulás esetén lehet.

5.1.2.3. A hőmérsékletfüggő részszámlázással kapcsolatos további szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

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 kérheti, 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 közlési (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 elszámoló számlát 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 elszámoló számla kibocsátására a felhasználó havonként történő adatközlése alapján történő számlázás esetén nem kerül sor. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámoló számlában 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 egy alkalommal, a felhasználási helyére vonatkozó elszámoló számla kiállítását követő 30 napon belül kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámla, hőmérsékletfüggő részszámla vagy a felhasználó által bejelentett havi mennyiség alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. hozzájárulás esetén lehet.

5.1.3.3. A felhasználó által közölt mérőállás alapján történő számlázással kapcsolatos további szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

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 elszámoló számlát. Sikertelen havi leolvasás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámoló számlát jogosult becslés alapján kibocsátani.

A havi mérőleolvasás alapján történő számlázással kapcsolatos további szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

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 szünetelteti 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 15 napon belül közölni. Részszámlázás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közölt adatot az árváltozás hatályba

lépését megelőző napra rögzíti, és az árváltozás időpontját magában foglaló éves elszámolásban figyelembe veszi. Egyéb esetben (pl. havi diktálás) és részszámlázás esetén az ezen időtartamon kívüli időpontban érkező mérőállást az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közlés napjával tárolja, és az elszámoló számlában veszi figyelembe.

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 adatot a 15 napos határidőn belül nem közöl, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználást jogosult az *Üzletszabályzat M.2. melléklete, illetve F.4. függeléke* szerinti jelleggörbe, azaz az elszámolási rendszerben rendelkezésre álló algoritmus (fűtési hőmérsékleti tényező alapú fogyasztás megosztás) alapján megosztani, és a felhasználóval e megosztás szerint elszámolni.

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 ismételt 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 miniszeri rendeletben (továbbiakban: különdíj rendelet) előírt díj ellenében küldi meg. A számla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia 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. Elszámoló számla kibocsátásakor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználóval történt eltérő megállapodás hiányában, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

- a) 3000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- b) 3000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak, illetve a számla fizetőjének visszafizetni.

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.

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 Vhr. 1. számú mellékletének 6.6. pontja szerinti 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 határon 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, 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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó kérésére köteles, üzletszabályzatban meghatározott esetekben jogosult a számlát elektronikus úton kibocsátani. Elektronikus számla kibocsátása esetén a számla az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által kinyomtatott formában nem kerül kibocsátásra. Az elektronikus számlázásra vonatkozó további szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

5.1.10. **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 csekket) egy küldeményben megküldeni a felhasználónak (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**

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő leolvasását második alkalommal sem tudja elvégezni, és az ismételt leolvasásra vonatkozó időpont-egyeztetés eredménytelen, a földgázelosztó a fogyasztásmennyiséget becsléssel állapítja meg. Becslést követően rendelkezésre álló, valós mérőállás esetén a tényleges fogyasztásmennyiség felosztásának, és a becslés alapján kibocsátott számlát elszámolásának részletszabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

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 jogosult az *Üzletszabályzat M.2. mellékletében* részletesen meghatározottak szerinti ún. termikus fogyasztás meghatározást alkalmazni, és a felhasználóval ennek alkalmazásával elszámolni.

5.2. **Számlakifogások intézésének rendje**

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, illetve F.4. függelékében meghatározott jelleggörbe (fűtési hőmérsékleti tényező alapú fogyasztás megosztás) szerinti megosztással kell kiszámítani.

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.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót megillető visszatérítés esetében a bejelentés érdemi elbírálását követően megvizsgálja a felhasználó folyószámlájának egyenlegét. Ennek eredményétől függően az alábbiak szerint jár el:

- a) ha a felhasználónak tartozása van, a számlakifogás eredményeképpen keletkezett túlfizetést a felhasználóhoz intézett jognyilatkozattal a tartozás rendezésének kiegyenlítésére (beszámítás) használja fel, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- b) ha a felhasználó a szerződéskötés alkalmával nyilatkozott a túlfizetés beszámításáról, akkor túlfizetés a következő esedékes számla/számlák fizetendő összegének csökkentéseként kerül elszámolásra, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- c) a számlakifogás rendezésekor keletkezett túlfizetés kezelése az 5.1.7.3. pontban foglaltak szerint történik.

Végszámla 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 felhasználóhoz intézett jognyilatkozattal a tartozás rendezésének kiegyenlítésére (beszámítás) használja fel, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- b) a felhasználó fizetési módja szerinti módon a végszámla 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 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.

- 5.2.3. Az utólag indokolatlannak bizonyult számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja, és az esetleg így keletkező fizetési késedelem után az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult.

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 elszámoló számla kiegyenlítésig köteles az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. biztosítani,
- csoportos beszedési megbízás (CSOB),
- pénzügyintézetén keresztül egyedi átutalás (banki átutalás),
- bankkártyás fizetés (pl. ügyfélszolgálati irodában, web-en).

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

Átutalás esetén a felhasználó (fizető) az esedékes díjat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., illetve megbízottja számlán feltüntetett bankszámla számára köteles utalni.

- 5.3.2. Ha a felhasználó fizetési módja, postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 249 forint összegig a számla mellett a postai számlabefizetési megbízást érvénytelen jelzéssel látja el, annak használatával a felhasználónak nem kell befizetést teljesítenie. A jelen Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában az érvénytelen postai számlabefizetési megbízással kiállított számla összege – fizetendő összeget növelő tételként – akkor kerül megjelenítésre a számlán, ha a befizetendő teljes összeg a 250 forintot eléri. A fenti szabályoktól eltérően végszámla esetén a postai számlabefizetési megbízás érvénytelenítésére nem kerül sor.

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

- 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 módot 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 módot haladéktalanul visszaállítja.

A felhasználó (fizető) a fizetés módjának megváltoztatását bármely időpontban kezdeményezheti. Az új fizetési mód legkorábban a következő számlázási időszak kezdetétől léphet hatályba. A fizetési mód megváltoztatására vonatkozó további szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

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 beszedési megbízás (CSOB) esetén a számla összegének pénzintézethez történő benyújtásakor.

Ha jogszabály vagy a felek eltérően nem rendelkeznek, a fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor a pénzüsszeg az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. bankszámláján jóváírásra kerül.

Nem tekinthető teljesítésnek az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. bankszámlájára azonosíthatatlanul átutalt pénzüsszeg. Az átutalást kezdeményező köteles kellő gondossággal eljárni, és a pénz rendeltetésének azonosításhoz szükséges információkat feltüntetni. Ez esetben a nemfizetésből adódó jogkövetkezményekért a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség.

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 az ingatlanban életvitelszerűen tartózkodik, az érintett felhasználók egyetemlegesen felelnek az egyetemes szolgáltatás árának megfizetéséért.

- 5.4.3. Ha a felhasználónak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel szemben több tartozása áll fenn, és teljesítése nem fedezi valamennyi tartozását, azt a felhasználó rendelkezése szerint, ennek hiányában pedig arra a tartozásra kell elszámolni, amelyre a felhasználó felismerhetően szánta. Ha a felhasználó nem rendelkezett és a számdéka sem ismerhető fel, a teljesítést
- a) a régebben lejárt,
 - b) azonos lejárat esetén a felhasználóra terhesebb,
 - 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. A részletfizetésre és/vagy fizetési halasztásra vonatkozó szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.
- 5.5.4. A szociálisan rászoruló védendő fogyasztókra vonatkozó speciális fizetési kedvezményeket az Üzletszabályzat 6.13.1. pontja tartalmazza.

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.6. 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
- nem lakossági fogyasztó esetében 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
- az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a lakossági árszabással elszámolt 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
- az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó nem felel meg egyetemes szolgáltatásra való jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek,

Jogkövetkezményei:

- a Szerződés felmondása
- kártérítés
- az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges jogcímmel nem rendelkezik, figyelemmel a 8.2.1. pontban előírtakra

Jogkövetkezményei:

- a Szerződés felmondása
- kártérítés
- az Üzletszabályzatban vagy a Szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi

Jogkövetkezménye: kártérítés

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult követeléseit bírósági úton történő érvényesítésére.

- 6.3. A szerződésszegés egyes pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók. Kártérítés alatt a harmadik személyeknek okozott károkat is érteni kell.

A további szolgáltatás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése esetén, ha a felhasználó az előre fizetős mérő felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megüsti, 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.

6.4. **Kikapcsolás és visszakapcsolás eljárásrendje**

A ki- és visszakapcsolás költsége a felhasználót terheli.

6.4.1. **Kikapcsolás eljárásrendje lakossági fogyasztó esetén**

- 6.4.1.1. 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 a földgáz 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.

- 6.4.1.2. 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.

6.4.1.3. Vita esetén a 6.4.1.1.-6.4.1.2. pont szerinti feltételek fennállását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. köteles bizonyítani.

6.4.1.4. 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.

6.4.1.5. 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.

6.4.1.6. 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.

6.4.2. **Kikapcsolás eljárásrendje nem lakossági fogyasztó esetén, moratórium**

6.4.2.1. 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.

6.4.2.2. A kikapcsolás menete egyebekben megegyezik a 6.4.1. pontban leírtakkal.

6.4.2.3. 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.

6.4.3. **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 6.4.1.4. 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.

- 6.4.4. A szociálisan rászoruló fogyasztó kikapcsolására a jogszabályok és az Üzletszabályzat előírásai az irányadók.
- 6.4.5. A jogkövetkezmények (késedelmi kamat, kötbér, kikapcsolás stb.) alkalmazásának további szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

6.5. Kártérítési felelősség szerződésszegéssel okozott károkért

- 6.5.1. A szerződésszegő fél a szerződésszegéssel okozott kárt köteles a másik félnek a Ptk. szabályai szerint megtéríteni, figyelemmel a 6.5.2. és a 6.5.3. pontban foglaltakra. Mentessül 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.
- 6.5.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a közvetett kárért, a következménykárokért, az elmaradt jövedelemért és az elmaradt haszonért való felelősségét kizárja.
- 6.5.3. 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.
- 6.5.4. A kártérítési felelősségre vonatkozó további szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

6.6. Elévülés

A Szerződésből eredő igények három év alatt évülnek el. 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.

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 tárgyalnak 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, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a Szerződés is módosul.

- 7.4. A szerződés módosítására vonatkozó további szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

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 – az Üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felmondási időtől eltekinthet.

A Szerződés felmondása esetén, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó (fizető) földgáz 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 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 felhasználóváltás, 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. A kereskedőváltás szabályait a Get, a Vhr. és az Üzletszabályzat tartalmazza.

8.2. **Szerződés rendes felmondása, azonnali hatályú 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., a 6.3., a 6.4.1.1., a 6.4.1.5. és a 6.4.1.6. pontok tartalmazzák. A Szerződés felmondását megelőzően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználót a felmondás lehetőségéről és következményeiről tájékoztatja.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Szerződést abban az esetben mondhatja fel 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 egyenlítette ki. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a felhasználó figyelmét felhívja.
- b) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó nem rendelkezik a Szerződés megkötéséhez szükséges jogcímmel. Felmondási oknak minősül, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megkeresésére a felhasználó a megkeresésben megadott határidőn belül nem igazolja, hogy a Szerződés megkötéséhez szükséges jogcímmel rendelkezik.

A Szerződés felmondását, azonnali hatályú felmondását az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. írásban közli a felhasználóval.

- 8.2.2. A Szerződés felmondása esetén, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a felhasználó (fizető) földgáz 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.
- 8.2.3. 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 elhalálása 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.

Felhasználó halála esetén alkalmazandó további szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

- 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 (földgáz egyetemes szolgáltatói 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. Az elszámolás alapját képező mérőállás meghatározásának módját az Üzletszabályzat tartalmazza.

A Szerződés megszűnésétől 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 (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.

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a földgáz 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 Tájékoztatójában,

- b) a „telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés kapcsán az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kezelt személyes adatokról” szóló Adatkezelési 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 Tájékoztatójában tesz eleget.

A felhasználó a c) pont szerinti tájékoztató elérhetőségről 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. a lakossági felhasználóknál végzendő Felhasználói Elégedettségi Felmérésekben önkéntesen részt vevő felhasználók és fizetők egyes személyes adatainak a Felhasználói Elégedettségi Felmérésekkel összefüggésben történő kezelésével összefüggésben a fentieknek megfelelő tájékoztatási kötelezettségének a Felhasználói Elégedettségi Felmérések során történő személyes adatkezelésekre vonatkozó adatkezelési tájékoztatójában tesz eleget.

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

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

10. ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Szerződés rendelkezései, a Get., a Vhr., az Üzletszabályzat és a hatályos jogszabályok szerint kell eljárni.

Ha a Szerződés és jelen ÁSZF között bármínemű 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 irányadók.

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 gyakorisággal 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.

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. pont.

*** Felhasználó által előzetesen megadott adatok hiányában a szerződéskötést követő első rendes leolvasásig kiszámlázásra kerülő földgázmennyiség alapján kerül rögzítésre.

9. Elszámolás

Az elszámolás tekintetében a Felhasználó/Fizető jelen pontban nyilatkozik arról, hogy amennyiben az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján 3000 forintot meghaladó túlfizetés keletkezik, annak összegét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a következő esedékes számlák fizetendő összegéből vonja le, vagy 8 napon belül felhasználó fizetési módja szerinti módon fizesse vissza.

☐ a túlfizetés beszámítása a következő számlá(k)ba

☐ visszafizetés*

10. Az átalánydíj megállapításának alapadatai (átlánydíjas 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:

11. Szolgáltatásért fizetendő díj

A Felhasználó/Fizető a szolgáltatás ellenértékeként a mindenkor egyetemes szolgáltatás árát köteles megfizetni. A földgáz egyetemes szolgáltatás árát a külön jogszabályban és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzatában foglaltak szerint kell megállapítani. A földgáz egyetemes szolgáltatás legmagasabb ára 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

12. Gázkorlátozási rendelkezések

Az elosztóhálózat-használati szerződésben meghatározottak szerint. (A hatályos jogszabályi előírások szerint lakossági felhasználó a nem korlátozható kategóriába tartozik.)

13. 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)

14. Nyilatkozat

A Felek a jelen mellékletet, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Jelen melléklet aláírásával a Felhasználó és a Fizető elismeri, hogy a melléklet egy eredeti példányát átvette.

..... település, év hónap nap

.....
Felhasználó aláírása

.....
Fizető aláírása
(ha a Felhasználótól eltérő személy)

.....
**MVM Next
Energiakereskedelmi Zrt.**

*Pénzüntézetvi visszautaláshoz bankszámlaszám megadása is szükséges (egyetemes szolgáltatási szerződés 1.2. pont).

AZ ELSZÁMOLÁS SORÁN ALKALMAZOTT SZÁMÍTÁSI ELJÁRÁS, PARAMÉTEREK

1. Elszámolás

1.1. Az elszámolási hőmennyiség megállapításának módja

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 az Országos Meteorológiai Szolgálat naponként közli az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel. Adott elszámolási időszak korrekciós tényezőjének meghatározásakor a napi alapadatok (barometrikus nyomás, napi talajhőmérséklet) számtani átlagát vesszük figyelembe.

A részszámlázásos rendszerben a részszámlákon a nyomáskorrekciós tényező értéke mindig 1 (egy). A tengerszintre jellemző napi barometrikus nyomásértéket, napi talajhőmérsékleti és napi fűtőérték adatokat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján naponta közzéteszi.

Részszámla esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. nyomás- vagy nyomás-hőmérséklet korrekciós tényezőként 1-es értéket alkalmaz, fűtőérték tekintetében adott naptári évre és adott fűtőérték övezetre vonatkozóan az előző két gázév napi értékeiből számított átlag értékkel számol, ami megtalálható az aktuális részszámlán és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. honlapján.

A részszámlában elszámolt hőmennyiség ezen értékek alapján kerül meghatározásra.

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 elszámoló számlákat.

1.2. Lakossági fogyasztók elszámolása

Szabad téren elhelyezett gázmérő esetében ún. hőfok-kompenzátoros gázmérő kerül felszerelésre, amely méri 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 az Országos Meteorológiai Szolgálat 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.

1.3. Nem lakossági fogyasztók elszámolása

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 az Országos Meteorológiai Szolgálat 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 metodikája

2.1. A gáztechnikai normálállapotra való átszámítás képlete

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. Elszámolási mennyiség rendszerteknikai megállapítása, a termikus fogyasztás meghatározásának módja

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 elszámoló számla 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 jogosult az alábbiak szerinti ún. termikus fogyasztás meghatározást alkalmazni, és ennek alkalmazásával elszámolni a felhasználóval.

Az elosztói becslés vagy a termikus eljárás alapján meghatározott mérőállás, illetve időszaki gázfelhasználás elszámolás-számlázás szempontjából egyenértékű a leolvasott mérőállással, illetve az adott időpontban becsült és a megelőző mérőállás által meghatározott gázfelhasználással. Ha a földgázelosztó által becsült mérőállást követően valós mérőállás áll rendelkezésre, akkor a földgázkereskedő a földgázelosztó által becsült mérőállástól a következő éves leolvasásig fogyasztott gázmennyiség 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. az elszámolási időszak napi hőmennyiségeit az előző ún. bázisidőszak fogyasztása alapján, a tényidőszak hőmérsékletével korrigálva határozza meg (termikus fogyasztás meghatározás).

A termikus fogyasztás meghatározása az alábbiak szerint történik:

- Alapja a napi átlaghőmérsékletből számított napi fűtési hőmérsékleti tényező és az ebből képzett időszaki fogyasztási jelleggörbe (*F.4. függelék*).
- 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 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-nál magasabb napi átlaghőmérséklet esetén a napi fűtési hőmérsékleti tényező
 - vegyes és lineáris felhasználás esetén 1 (egy),
 - fűtési fogyasztó esetén 0 (nulla).
- A termikus fogyasztás megosztás az *F.4. függelék* szerinti fogyasztási jelleggörbe alapján történik, amely a mindenkor elszámolási időszak időjárásának megfelelő, napi valós tényértékek (napi átlag hőmérsékleti adatok) alapján kerül meghatározásra.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a termikus fogyasztás meghatározást az alábbi esetekben alkalmazza:

- Éves elszámolást követő várható éves mennyiség meghatározása, amely a részszámla értékek alapját képezi.
- Leolvasási eredmény vagy elosztói becslés hiányában (éves elszámolás, kereskedőváltás), kereskedő váltás esetén a fogyasztás megállapítására.
- Az elszámolási időszaktól eltérő időszakra vonatkozó fogyasztás megállapítására (pl. fogyasztó-változás).
- A hatósági árak, áfa, szociális támogatás egységár változások alkalmazásához szükséges, adott elszámolási időszakon belüli fogyasztásmegosztásra.

4. Hőmérsékletfüggő részszámlázás bemutatása

Az aktuális leolvasástól a következő tervezett leolvasási dátumig prognosztizált fogyasztást, illetve annak szolgáltatási időszakonkénti megoszlását a következőképpen határozzuk meg a hőmérsékletfüggő részszámlázásnál.

A *bázisidőszaki* (döntően előző éves) fogyasztást elosztjuk a vonatkozó időszak fűtési hőmérsékleti tényezőinek összegével. Az így kapott egységnyi fűtési hőmérsékleti tényezőre vetített gázfelhasználást megszorozzuk a prognosztizált, az egyes szolgáltatási időszakokra vonatkozó fűtési

hőmérsékleti tényezők összegével. Ennek eredményeként kapjuk az egyes szolgáltatási időszakokra kalkulált gázfelhasználási értékeket, azaz a havi hőmérsékletfüggő részszámla mennyiségeket.

$$x_r = \frac{s_r \cdot x_b}{s_b}$$

ahol

x_r = számlázási időszakra kalkulált rész mennyiség

s_r = számlázási időszak fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege

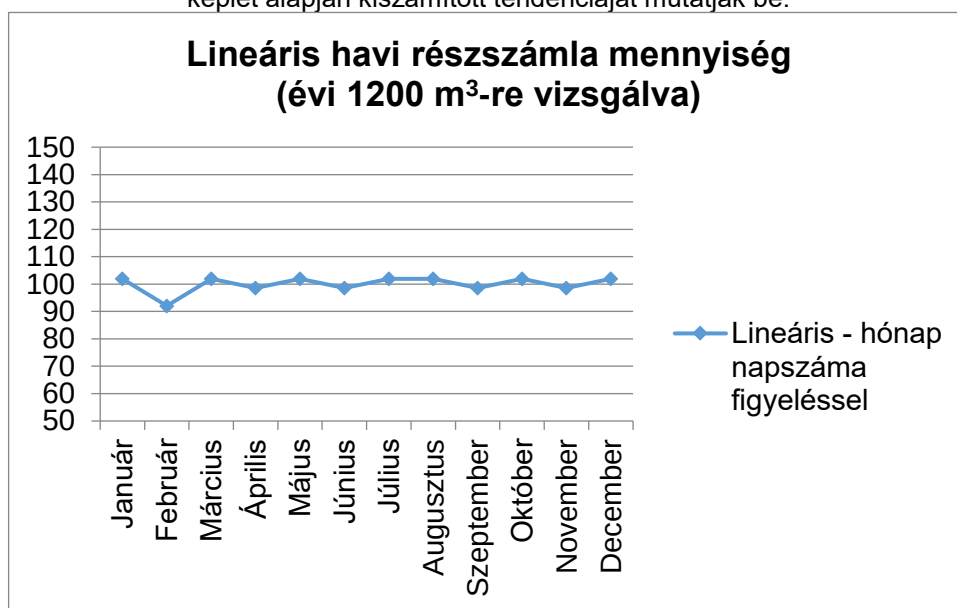
x_b = bázisidőszaki gázfogyasztás

s_b = bázisidőszak fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege

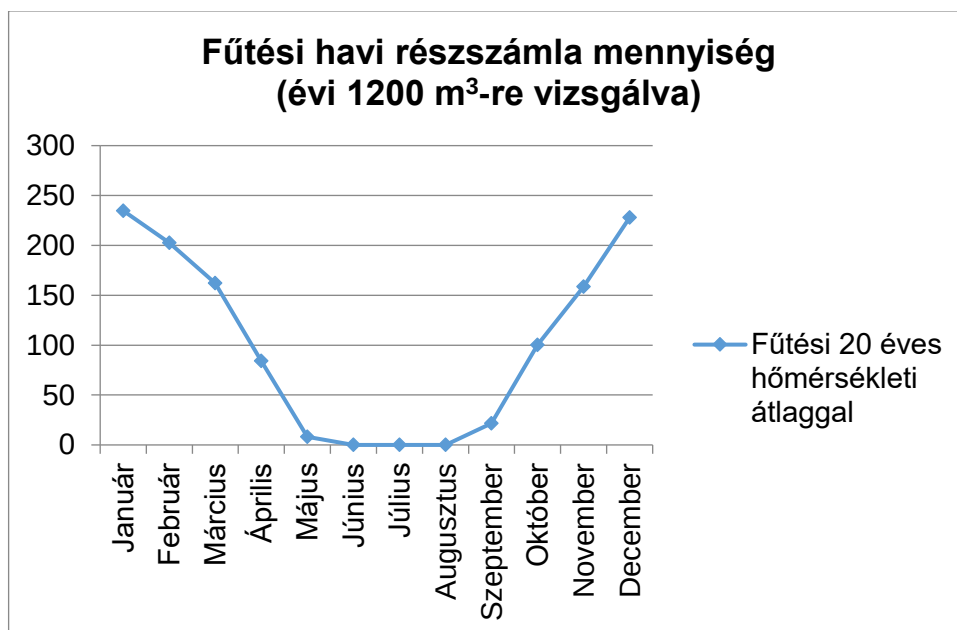
(Prognosztizált időszak alatt az éves leolvasástól következő tervezett leolvasási dátumig tartó időszakot, míg szolgáltatási időszak alatt a prognosztizált időszak havi megbontását értjük.

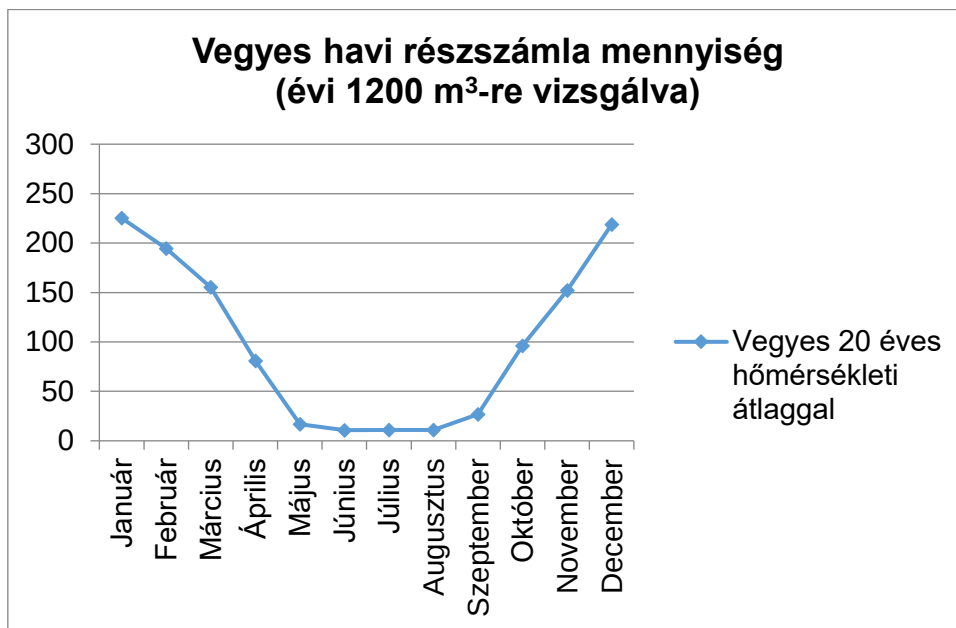
A tényleges és a 20 éves átlag hőmérsékleti tényezők a honlapon megtekinthetők.)

Az alábbi példák az éves 1200 m³-es fogyasztás számlázási időszakonkénti megoszlásának fenti képlet alapján kiszámított tendenciáját mutatják be.



*Lineáris fogyasztásnál a fűtési hőmérsékleti tényező értéke minden napra vetítve 1.





5. Az árkategóriák szerinti megosztás módja

A jogszabály szerint 20 m³/h alatti egyedi gázmérővel rendelkező ügyfeleknek 2011. január 1-jétől egy naptári évre egy fogyasztási helyre legfeljebb 41 040 MJ hőmennyiség adható kedvezményes áron.

A havonta számlázott mennyiség megosztása a kedvezményes I. árkategória és a II. árkategória között az egyes számlatípusok esetén az alábbiak szerint történik.

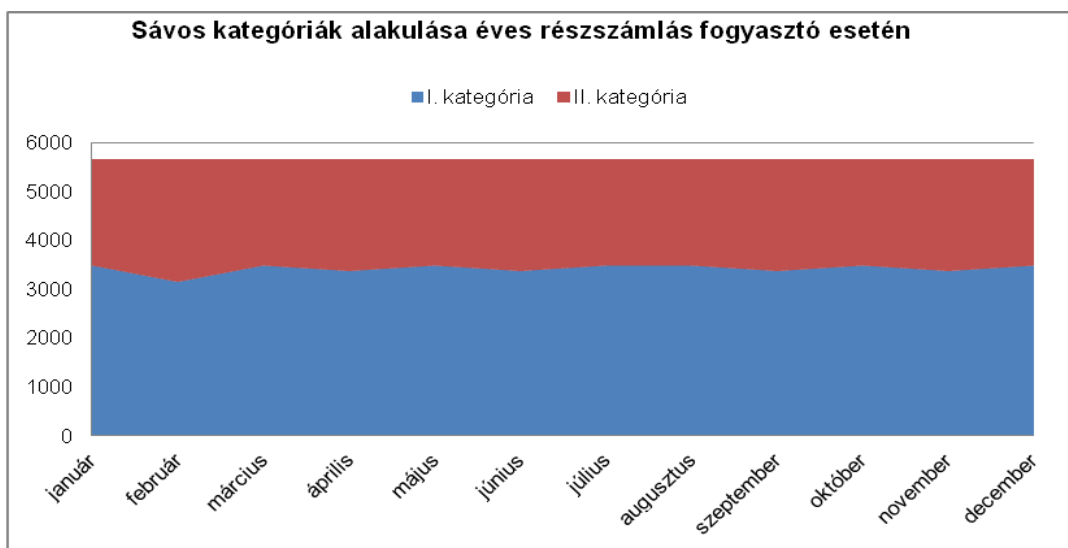
a.) Részszámlák esetén

Részszámlák esetén az ügyfél által kért vagy a szolgáltató által megajánlott egyenlő mértékű havi mennyiség (m³) kerül kiszámlázásra. A kiszámlázott mennyiséget egyenletesen osztjuk meg a részszámlákban. A kategóriák megosztásának alapja a számlában elszámolt napok száma, ezért az egyes hónapokban elszámolt mennyiségek között, a számlázási időszak napjainak számától függően némi eltérés mutatkozik.

A megosztás az alábbi képlet alapján történik

$$\frac{41\,040}{365} \times A = \text{kedvezményes, I-es árkategória}$$

ahol: „A” az adott szolgáltatási időszak napjainak száma (pl. 28, 30, 31)



a/1. példa: éves szinten 2000 m³ (69220 MJ), havi 5768 MJ mennyiség megosztása – elszámolás nélkül*

* 2015.01.01-től a részszámlákban alkalmazott fűtőérték a korábban alkalmazott 34,00 MJ/m³ helyett a tárgyévet megelőző két év fűtőértékének átlagát alapul véve kerül meghatározásra. (A 2015-ös szolgáltatási időszakra vonatkozóan 34,61 MJ/m³)

Az adott havi részszámlában elszámolt mennyiségből legfeljebb a fenti képlet alapján meghatározott mennyiség kerül elszámolásra az I. kategóriában, az ezen felüli mennyiséget a II. árkategóriában számoljuk el.

Éves részszámlázás esetén az éves leolvasást követően elszámoló számla készül, melyben az adható kedvezményes kategóriájú mennyiség az alábbi (b) pontban bemutatott jelleggörbe szerint pontosításra kerül.

a/2. példa: az alábbi egyenletes mennyiség alapú részszámlában a szolgáltatási időszak napjainak száma (A) 31

A fenti képlet szerint a szolgáltatási időszakra I-es sávban maximálisan adható kedvezmény: $(41040/365) \times 31 = 3486$ MJ. A teljes fogyasztás ezen felüli részét, 460 MJ-t II-es sávban adtunk meg. $(3946 - 3486 = 460$ MJ)*

SZÁMLARÉSZLETEZŐ									
Elszámolt mennyiség: 3 946 MJ (114,00 m ³)					Földgázelosztó: [REDACTED]				
Árszabás: Lakossági									
Mérési pont azonosító: [REDACTED]									
Mérő gyártási száma	Elszámolt időszak	Induló mérőállás	Záró mérőállás	LM	Fogyasztás (m ³)	Korrekciós tényező	Korrigált mennyiség (m ³)	Fűtőérték (MJ/m ³)	Hőmennyiség (MJ)
[REDACTED]	2015.01.02.-2015.02.01.				114	1,0000	114,00	34,61	3 946
Utolsó elszámolt mérőállás leolvasásának dátuma		Utolsó elszámolt mérőállás (m ³)							
2014.03.01.		2 011							
Tétel megnevezése	Elszámolt időszak	Mennyiség	Mértékegység	Nettó egységár és mértékegysége	Nettó érték (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó érték (Ft)		
Földgázfogyasztás árkategóriák szerint									
I. árkategória	2015.01.02. - 2015.02.01.	3 486	MJ	2,2560 Ft/MJ	7 864	27			
II. árkategória	2015.01.02. - 2015.02.01.	460	MJ	2,6160 Ft/MJ	1 203	27			
Energiadíj összesen		3 946	MJ		9 067	27	11 515		
Háztartási alapidíj	2015.02.01. - 2015.02.28.	1	hó	766 Ft/hó	766	27			
Alapidíj		1	hó		766	27	973		
Nettó számlaérték összesen					9 833	27			
Bruttó számlaérték összesen						27	12 488		
Fizetendő összeg összesen							12 488		

* 2015.01.01-től a részszámlákban alkalmazott fűtőérték a korábban alkalmazott 34,00 MJ/m³ helyett a tárgyévet megelőző két év fűtőértékének átlagát alapul véve kerül meghatározásra. (A 2015-ös szolgáltatási időszakra vonatkozóan 34,61 MJ/m³)

b.) Elszámoló számlák esetén (éves elszámolás)

Havi mérőállás-diktálás alapján készített számla esetén a fogyasztóra jellemző fogyasztási jelleggörbe alapján kerül elszámolásra a számlában szereplő kedvezményes árú mennyiség.

Az elszámolás a tárgyévi egészére kivetítve történik, így biztosítva, hogy fűtési szezonban arányosan magasabb mennyiség kerüljön I. árkategóriába.

A számítás a 3. pontban ismertetett termikus fogyasztás meghatározásánál alkalmazott fűtési hőmérsékleti tényezők segítségével történik.

A megosztás az alábbi képlet alapján történik

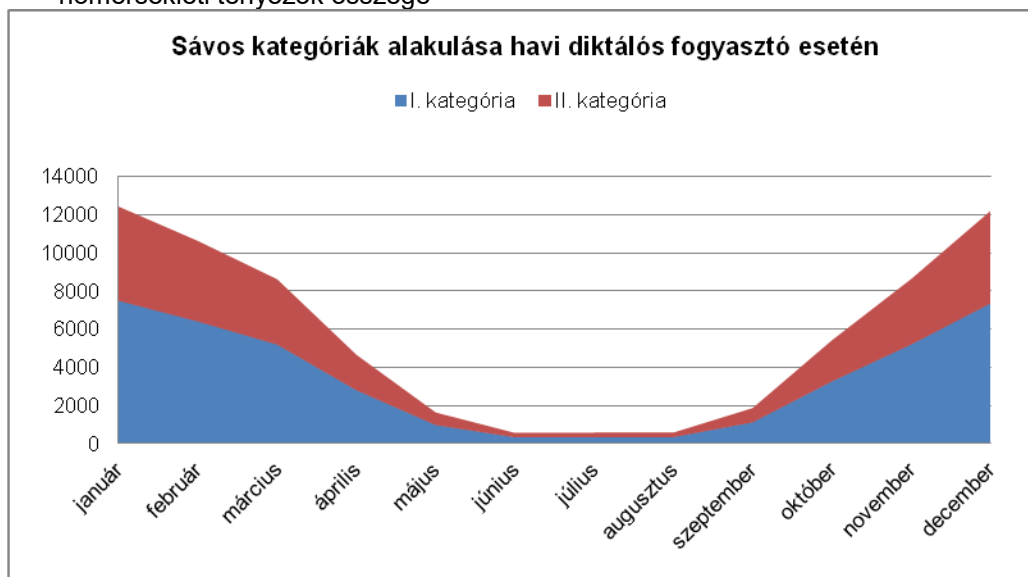
$$41\,040 \times A = \text{kedvezményes, I-es árkategória}$$

B+C

ahol

- „A” az aktuális számlában elszámolt időszak tény fűtési hőmérsékleti tényezők összege

- „B” a naptári év első napjától az aktuális számla elszámolás készítésének dátumáig rendelkezésre álló fűtési hőmérsékleti tényezők összege (az elszámolás dátuma 1-2 nappal eltérhet a számla kiállításának dátumától)
- „C” az aktuális számla elszámolásának dátumától a naptári év végéig a 20 éves fűtési hőmérsékleti tényezők összege



b/1. példa: éves szinten 2000 m³ (mintegy 69220 MJ) havonta változó mennyiség megosztása

Az adott havi számlában elszámolt mennyiségből legfeljebb a fenti képlet alapján meghatározott mennyiség kerül elszámolásra az I. kategóriában, az ezen felüli mennyiséget a II. árkategóriában számoljuk el.

A diktálás felhasználók elmulasztott, vagy határidőn túli mérőállás közlése esetén elkészült részszámlák, illetve a hőmérsékletfüggő részszámlák sávos árképzése hasonló módon történik.

A fűtési hőmérsékleti tényezők értéke a különböző fogyasztási jelleggörbével (felhasználási jelleggel) rendelkező fogyasztók esetén változó.

A felhasználás jellege lehet

- lineáris – egyenletes, jellemzően főzési és/vagy vízmelegítési célú felhasználás
- fűtési – szezonális, kizárólag fűtési célú felhasználás (nyáron nincs fogyasztás)
- vegyes – szezonális, fűtési és főzési és/vagy vízmelegítési célú felhasználás (nyáron kismértékű egyenletes fogyasztás van)

A fűtési hőmérsékleti tényező alapú fogyasztás megosztást csak a fűtési és vegyes felhasználási jellegű fogyasztóknál alkalmazzuk.

Lineáris felhasználási jelleg esetén – a jellemzően alacsonyabb éves fogyasztás miatt – fűtési hőmérsékleti tényező alapú megosztásra nincs szükség.

b/2. példa: Az alábbi éves elszámoló számlában bemutatjuk a 2014-es naptári évre vonatkozó kedvezmény elszámolást, illetve a 2015.01.01-től újra induló sávos kedvezmény meghatározási számítási algoritmust.

Az első részidőszak (2014.01.07-2014.03.31) gázfelhasználása 25445 MJ. Mivel az elszámoló számla elszámolása 2015.01.13-án készült, ezért a 2014.01.07- 2014.03.31. közötti időszak sávos kedvezmény meghatározásához és a kedvezmény elszámolásához teljes egészében rendelkezésre álltak a 2014-es év minden egyes napjára a vonatkozó fűtési hőmérsékleti tényezők.

Ezért a képletben említett nevezőben csak a 2014.01.01-2014.12.31 közötti időszak tényleges fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege szerepel, melyet B+C-vel jelöltünk a követhetőség kedvéért. A gázfelhasználás jellege vegyes.

Első lépésben meghatározzuk a 2014.01.07-2014.03.31. közötti időszakra az I-es sávban maximálisan adható kedvezményt a fenti képlet alapján:

A: 1163,3 egység

(B+C): 2863,6 egység

$(41040/2863,6) * 1163,3 = 16672 \text{ MJ}$

A 2014.01.07- 2014.03.31 közötti időszakra tehát 16672 MJ-t adhatunk maximálisan I-es sávban, a teljes fogyasztás ezen felüli részét 8773 MJ-t (25445-16672) II-es sávban adtuk meg.

A második részidőszak (2014.04.01-2014.12.31) gázfelhasználása 35195 MJ. Mivel az elszámoló számla elszámolása 2015.01.13-án készült, ezért a 2014.04.01- 2014.12.31. közötti időszak sávós kedvezmény meghatározásához és a kedvezmény elszámolásához teljes egészében rendelkezésre álltak a 2014-es év minden egyes napjára a vonatkozó fűtési hőmérsékleti tényezők.

Ezért a képletben említett nevezőben csak a 2014.01.01-2014.12.31 közötti időszak tényleges fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege szerepel, melyet B+C-vel jelöltünk a követhetőség kedvéért. A gázfelhasználás jellege vegyes.

Meghatározzuk a 2014.04.01-2014.12.31. közötti időszakra az I-es sávban maximálisan adható kedvezményt a fenti képlet alapján:

A: 1609,1 egység

(B+C): 2863,6 egység

$(41040/2863,6) * 1609,1 = 23061 \text{ MJ}$

A 2014.04.01- 2014.12.31 közötti időszakra tehát 23061 MJ-t adhatunk maximálisan I-es sávban, a teljes fogyasztás ezen felüli részét 12134 MJ-t (35195-23061) II-es sávban adtuk meg.

Ezután történik meg a 2014-es naptári év kedvezmény elszámolása. A 2014.01.01- 2014.01.06. közötti időszakra az előző elszámoló számlában 1119 MJ-t adtuk meg I-es sávban, a 2014.01.07-2014.12.31. közötti időszakra a jelenlegi elszámoló számlában 39733 MJ-t (16672+23061), a kettő összege 40852 MJ. Mivel a 2014-es naptári évre maximálisan 41040 MJ-t adhatunk, de csak 40852 MJ-t adtuk meg a három említett részidőszakra, és áll még a rendelkezésünkre II-es sávbeli hőmennyiség, ezért 188 MJ-t (41040-40852) a II-es sávból levonunk és megadjuk a kedvezményesebb I-es sávban.

A 2015.01.01-2015.01.07. közötti időszak esetén a 2015-ös évtől újra induló sávós kedvezmény meghatározás számítási algoritmusa:

A korábban említettek szerint az elszámoló számla elszámolása 2015.01.13-án készült, ezért a 2015.01.01-2015.01.07. közötti időszak sávós kedvezmény meghatározásához csak 2015.01.12-ig álltak rendelkezésre a tényleges fűtési hőmérsékleti tényezők (B), a 2015.01.13-2015.12.31-ig tartó időszakra azonban csak a 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezők. (C)

A 2015.01.01- 2015.01.07. közötti időszakra maximálisan 1-es sávban adható kedvezmény meghatározása a fentebb említett képlet alapján:

A: 145,3 egység

B: 226,2 egység

C: 3147,8 egység

$41040 / (226,2 + 3147,8) * 145,3 = 1767 \text{ MJ}$

Tehát a 2015.01.01- 2015.01.07. közötti időszakra I-es sávban maximálisan 1767 MJ-t adhatunk, a vonatkozó részidőszak teljes fogyasztásának e feletti részét, azaz 1414 MJ-t (3181-1767) II-es sávban adtuk meg.

Elszámolt mennyiség: 63 821 MJ (1 841,89 m³)

Árszabás: Nem lakossági

Földgázelosztó: [REDACTED]

Mérési pont azonosító: [REDACTED] (FH: [REDACTED])

Mérőgyártási száma	Elszámolási időszak	Induló mérőállás	Záró mérőállás	LM	Fogyasztás (m ³)	Korrekciós tényező	Korrigált mennyiség (m ³)	Fűtőérték (MJ/m ³)	Hőmennyiség (MJ)
[REDACTED]	2014.01.07.-2014.03.31.	3 332	4 060	Becs	728	1,0087	734,33	34,65	25 445
[REDACTED]	2014.04.01.-2014.12.31.	4 060	5 067	Becs	1 007	1,0087	1 015,76	34,65	35 195
[REDACTED]	2015.01.01.-2015.01.07.	5 067	5 158	Leol	91	1,0087	91,79	34,65	3 181
Fogyasztás összesen:					1 826		1 841,89		63 821

Tétel megnevezése	Elszámolt időszak	Mennyiség	Mértékegység	Nettó egységár és mértékegysége	Nettó érték (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó érték (Ft)
Földgázfogyasztás árkategóriák szerint							
I. árkategória	2014.01.07. - 2014.03.31.	16 672	MJ	2,9570 Ft/MJ	49 299	27	
II. árkategória	2014.01.07. - 2014.03.31.	8 773	MJ	3,4380 Ft/MJ	30 162	27	
I. árkategória	2014.04.01. - 2014.12.31.	23 061	MJ	2,9570 Ft/MJ	68 191	27	
I. árkategória	2014.04.01. - 2014.12.31.	188	MJ	2,9570 Ft/MJ	556	27	
II. árkategória	2014.04.01. - 2014.12.31.	12 134	MJ	3,4380 Ft/MJ	41 717	27	
II. árkategória	2014.04.01. - 2014.12.31.	-188	MJ	3,4380 Ft/MJ	-646	27	
I. árkategória	2015.01.01. - 2015.01.07.	1 767	MJ	2,9570 Ft/MJ	5 225	27	
II. árkategória	2015.01.01. - 2015.01.07.	1 414	MJ	3,4380 Ft/MJ	4 861	27	
Energiadíj összesen		63 821	MJ		199 365	27	

c.) Havi diktálás alapján készített számlák esetén (havi mérőállás-diktálás alapú számlázás)

A naptári év utolsó napját magában foglaló számlában az elszámolási időszakra vonatkozó I. sávbeli hőmennyiség meghatározása után megvizsgáljuk, mekkora MJ hőmennyiséget adtunk meg I. sávban a naptári évre vonatkozóan az aktuális és az ezt megelőző számlákban, majd összevetjük ezt a hőmennyiséget a naptári évre maximálisan adható hőmennyiséggel.

Amennyiben ennek a kedvezmény elszámolásnak az eredményeként még adható az aktuális elszámolási időszakra megadott I. sávbeli hőmennyiségen felül további I. sávbeli kedvezmény és az aktuális elszámolási időszakban van visszavonható II. sávbeli hőmennyiség, akkor ezek figyelembe vételével a naptári évre maximálisan adható hőmennyiség eléréséig a II. sávból az I. sávba helyezzük át ezt a hőmennyiséget.

A havi diktálás felhasználó, naptári év végét magában foglaló számlájában végzett kedvezmény elszámolást az alábbiakban részletezzük.

Elszámolt mennyiség: 10 052 MJ (289,03 m³)

Árszabás: Lakossági

Földgázelosztó: [REDACTED]

Mérési pont azonosító: [REDACTED] (FH: [REDACTED])

Mérőgyártási száma	Elszámolási időszak	Induló mérőállás	Záró mérőállás	LM	Fogyasztás (m ³)	Korrekciós tényező	Korrigált mennyiség (m ³)	Fűtőérték (MJ/m ³)	Hőmennyiség (MJ)
[REDACTED]	2014.12.14.-2014.12.31.	1 670	1 829	Becs	159	1,0213	162,39	34,78	5 647
[REDACTED]	2015.01.01.-2015.01.13.	1 829	1 953	Dikt	124	1,0213	126,64	34,78	4 405
Fogyasztás összesen:					283		289,03		10 052

Tétel megnevezése	Elszámolt időszak	Mennyiség	Mértékegység	Nettó egységár és mértékegysége	Nettó érték (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó érték (Ft)
Földgázfogyasztás árkategóriák szerint							
I. árkategória	2014.12.14. - 2014.12.31.	4 502	MJ	2,2560 Ft/MJ	10 157	27	
I. árkategória	2014.12.14. - 2014.12.31.	671	MJ	2,2560 Ft/MJ	1 514	27	
II. árkategória	2014.12.14. - 2014.12.31.	1 145	MJ	2,6160 Ft/MJ	2 995	27	
II. árkategória	2014.12.14. - 2014.12.31.	-671	MJ	2,6160 Ft/MJ	-1 755	27	
I. árkategória	2015.01.01. - 2015.01.13.	2 980	MJ	2,2560 Ft/MJ	6 723	27	
II. árkategória	2015.01.01. - 2015.01.13.	1 425	MJ	2,6160 Ft/MJ	3 728	27	
Energiadíj összesen		10 052	MJ		23 362	27	

A megosztás az alábbi képlet alapján történik**41 040** x A = kedvezményes, I-es árkategória**B+C**

ahol:

- „A” az aktuális számlában elszámolt időszak tény fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege
- „B” a naptári év első napjától az aktuális számla elszámolása készítésének dátumáig rendelkezésre álló tény fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege (az elszámolás dátuma 1-2 nappal eltérhet a számla kiállításának dátumától)
- „C” az aktuális számla elszámolásának dátumától a naptári év végéig a 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezők összege

A szolgáltatási időszak összes hőmennyisége 5647 MJ.

A: A szolgáltatási időszak (2014.12.14-2014.12.31.) tény fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege 314,1 egység. Mivel a fenti számla elszámolása 2015.01.19-én történt, így a 2014-es naptári évre vonatkozó kedvezmény meghatározásához és a kedvezmény elszámolásához a 2014-es naptári év minden napjára rendelkezésre álltak a tényleges fűtési hőmérsékleti tényezők, így a 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezőkre ezen időszakra vonatkozóan nem volt szükség.

B értéke tehát a 2014.01.01-2014.12.31. közötti tényleges fűtési hőmérsékleti tényezők összege; C értéke pedig nulla.

B: a fent leírtaknak megfelelően ebben a konkrét példában 2863,6 egység

C: a fent leírtaknak megfelelően ebben a konkrét példában 0 egység. Tehát behelyettesítve a fenti képletbe:

$41040 / (2863,6 + 0) \times 314,1 = 4502$ MJ adható I-es sávban a 2014.12.14-2014.12.31. közötti időszakra.

Az 5647 MJ részütemezési hőmennyiség ezen felüli részét, 1145 MJ-t (5647 - 4502) II-es sávban adtuk meg.

Ezt követően megvizsgáljuk, adható-e a 2014-es naptári évre további I-es sávbeli kedvezmény.

Mivel az aktuális elszámoló számlát megelőző 2014-es szolgáltatási időszakot magukban foglaló elszámoló számlákban összesen 35867 MJ hőmennyiséget adtunk meg I-es sávban, a jelen elszámoló számla 2014.12.14-2014.12.31. közötti időszakra pedig a fentieknek megfelelően 4502 MJ-t, ennek összege 40369 MJ. Mivel a teljes 2014-es naptári évre 41040 MJ I-es sávbeli kedvezmény adható összesen és a jelen elszámoló számlában a 2014.12.14- 2014.12.31. közötti időszakban van II-es sávban elszámolt hőmennyiség (1145 MJ), ezért a 2014.12.14- 2014.12.31. közötti időszakra megadott 4502 MJ I-es sávbeli hőmennyiségen felül további 671 MJ (41040 - 40369) hőmennyiséget adtunk meg I-es sávban és vontunk vissza II-es sávból.

d.) Nagycsaládos kedvezmény érvényesítése az arra jogosult felhasználók számlázása során

Elszámolt mennyiség: 5 918 MJ (171,00 m³)

Árszabás: Lakossági

Földgázelosztó:

Mérési pont azonosító: (FH:)

Mérő gyártási száma	Elszámolt időszak	Induló mérőállás	Záró mérőállás	LM	Fogyasztás (m³)	Korrektíós tényező	Korrigált mennyiség (m³)	Fűtőérték (MJ/m³)	Hőmennyiség (MJ)
	2015.03.22.-2015.04.21.				171	1,0000	171,00	34,61	5 918
Utolsó elszámolt mérőállás leolvasásának dátuma		Utolsó elszámolt mérőállás (m³)							
2014.06.21.		9 565							

Tétel megnevezése	Elszámolt időszak	Mennyiség	Mértékegység	Nettó egységár és mértékegysége	Nettó érték (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó érték (Ft)
Földgázfogyasztás árkatégoriák szerint							
I. árkatégoria	2015.03.22. - 2015.04.21.	3 486	MJ	2,2560 Ft/MJ	7 864	27	
I. árkatégoria nagycsaládos kedvezmény	2015.03.22. - 2015.04.21.	1 743	MJ	2,2560 Ft/MJ	3 932	27	
II. árkatégoria	2015.03.22. - 2015.04.21.	689	MJ	2,6160 Ft/MJ	1 802	27	
Energiadíj összesen		5 918	MJ		13 598	27	17 269

A fenti részszámlán* keresztül mutatjuk be a nagycsaládos kedvezmény részszámlában való érvényesítését egy olyan felhasználó esetében, akinek a 2015-ös naptári évre 20520 MJ nagycsaládos kedvezmény adható. A 31 napos szolgáltatási időszakra (2015.03.22- 2015.04.21.) vonatkozóan az alábbi képlet alapján határozzuk meg az adható nagycsaládos kedvezmény mennyiségét:

$$\frac{20\,520}{365} \times A = \text{nagycsaládos kedvezmény mennyisége MJ-ban}$$

ahol „A” az adott szolgáltatási időszak napjainak száma (pl. 28, 30, 31, jelen esetben 31 nap)
 $(20520/365) \times 31 = 1743 \text{ MJ}$

Ennek megfelelően a szolgáltatási időszak összes hőmennyiségéből (5918 MJ) a korábban már részletezett számítási metodikával meghatározott I-es sávbeli hőmennyiségen (3486 MJ) felül az előbb leírtak alapján 1743 MJ hőmennyiséget nagycsaládos kedvezményként szintén a kedvezményes egységáron kap a felhasználó. Így az 5918 MJ összes hőmennyiségből csak 689 MJ $(5918 - (3486 + 1743))$ hőmennyiséget adtunk meg II-es sávban.

* 2015.01.01-től a részszámlákban alkalmazott fűtőérték a korábban alkalmazott $34,00 \text{ MJ/m}^3$ helyett a tárgyévot megelőző két év fűtőértékének átlagát alapul véve kerül meghatározásra. (A 2015-ös szolgáltatási időszakra vonatkozóan $34,61 \text{ MJ/m}^3$)

e.) Diktálás, fűtési gázfelhasználási jelleggel rendelkező felhasználó sávos kedvezmény meghatározása mérőállás hiánya miatt készült részszámla esetén:

A fűtési célú gázfelhasználás esetén - szemben a vegyes gázfelhasználással - nyári napokon vélelmezhetően nincs gázfelhasználás, ezért a súlyozási kulcsok ezen napok vonatkozásában 0 értéket vesznek fel. Ezen értékek használata a nyári napokat is magában foglaló elszámolási időszakok sávos kedvezmény elszámolásához szükséges. A fűtési gázfelhasználási jelleggel rendelkező felhasználók sávos kedvezmény meghatározását az alábbi, nyári szolgáltatási időszakot magában foglaló, mérőállás diktálás hiánya miatti havi részszámla* készítés esetén az alábbiakban mutatjuk be.

Elszámolt mennyiség: 35 MJ ($1,00 \text{ m}^3$)

Árszabás: Lakossági

Mérési pont azonosító: [REDACTED] (FH: [REDACTED])

Földgázelosztó: [REDACTED]

Mérő gyártási száma	Elszámolt időszak	Induló mérőállás	Záró mérőállás	LM	Fogyasztás (m^3)	Korrekciós tényező	Korrigált mennyiség (m^3)	Fűtőérték (MJ/m^3)	Hőmennyiség (MJ)
[REDACTED]	2015.06.01.-2015.06.11.				1	1,0000	1,00	34,61	35
Utolsó elszámolt mérőállás leolvasásának dátuma		Utolsó elszámolt mérőállás (m^3)							
2015.05.31.		1 285							

Tétel megnevezése	Elszámolt időszak	Mennyiség	Mértékegység	Nettó egységár és mértékegysége	Nettó érték (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó érték (Ft)
Földgázfogyasztás árkategóriák szerint							
II. árkategória	2015.06.01. - 2015.06.11.	35	MJ	2,6160 Ft/MJ	92	27	
Energia díj összesen		35	MJ		92	27	117
Háztartási alapidíj	2015.06.01. - 2015.06.30.	1	hó	766 Ft/hó	766	27	
Alapidíj		1	hó		766	27	973
Nettó számlaérték összesen					858	27	
Bruttó számlaérték összesen							1 090
Támogatás, túlfizetés:							-1 090
Fizetendő összeg összesen							0

ÁFA összesítő (Ft)

ÁFA (%)

Nettó érték (Ft)

ÁFA (Ft)

Bruttó érték (Ft)

27

858

232

1 090

A megosztás az alábbi képlet alapján történik

$$\frac{41\,040}{B+C} \times A = \text{kedvezményes, I-es árkategória}$$

ahol

- „A” az aktuális számlában elszámolt időszak tény fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege
- „B” a naptári év első napjától az aktuális számla elszámolása készítésének dátumáig rendelkezésre álló tény fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege (az elszámolás dátuma 1-2 nappal eltérhet a számla kiállításának dátumától)
- „C” az aktuális számla elszámolásának dátumától a naptári év végéig a 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezők összege

A szolgáltatási időszak összes hőmennyisége 35 MJ.

A: A szolgáltatási időszak (2015.06.01-2015.06.11.) tény fűtési hőmérsékleti tényezőinek összege 0 egység

B: a naptári év első napjától az aktuális számla elszámolása készítésének dátumáig (2015.06.12.) rendelkezésre álló tény fűtési hőmérsékleti tényezők összege. Természetesen ez azt jelenti, hogy 2015.06.12-én a 2015.01.01- 2015.06.11-ig tartó időszakra álltak rendelkezésre a fűtési gázfelhasználási jellegre vonatkozó tényleges fűtési hőmérsékleti tényezők. (Ennek értéke ebben a konkrét példában 1819,1 egység.)

C: az aktuális számla elszámolásának dátumától a naptári év végéig a 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezők összege. Természetesen ez azt jelenti, hogy 2015.06.12-én a 2015.06.12-2015.12.31-ig tartó időszakra vonatkozóan a tényadatok hiányában a 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezők álltak rendelkezésre. (Ennek értéke ebben a konkrét példában 1401,4 egység.)

Behelyettesítve a fenti képletbe:

$41040 / (1819,1 + 1401,4) \times 0 = 0$ MJ, mivel, ha a szorzat egyik tényezője nulla, akkor a szorzat értéke is nulla.

Ennek megfelelően a felhasználó fűtési gázfelhasználási jellegére vonatkozóan, valamint arra tekintettel, hogy a vonatkozó időszak napi középhőmérsékletei által meghatározott fűtési hőmérsékleti tényezők alapján vélelmezhetően nem kapcsolja be a fűtőkészülékeket, tehát nem használt gázt a 2015.06.01-2015.06.11. közötti időszakban, az időszak 35 MJ-os hőmennyiségéből 0 MJ-t kapott I-es sávban, a teljes 35 MJ-t II-es sávban kellett megkapja.

* 2015.01.01-től a részszámlákban alkalmazott fűtőérték a korábban alkalmazott 34,00 MJ/m³ helyett a tárgyévot megelőző két év fűtőértékének átlagát alapul véve kerül meghatározásra. (A 2015-ös szolgáltatási időszakra vonatkozóan 34,61 MJ/m³)

További fontos tudnivalók

- 41 040 MJ kedvezményes mennyiség csak azon fogyasztóknak adható, akik a naptári év egészében társaságunkkal álltak szerződésben. Évközbeli szerződéskötés, illetve szerződés megszüntetés esetén az adható maximált kedvezményes mennyiség csökken.
- A naptári év elejétől a már megadott kedvezményes mennyiség összeadódik. Az egymást követő elszámoló számlák esetén a kedvezményes mennyiség tényleges elszámolását folyamatosan végezzük.
- A közösségi fogyasztók (egy mérőről ellátott több lakás) elszámolása nem a sávos árképzés alapján történik.
- A tényleges és a 20 éves átlag fűtési hőmérsékleti tényezők a honlapon megtekinthetők, ellenőrizhetők. Az adatok táblázatos formában megtalálhatók az következő linken www.mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgaltatas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg.

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 vezet át, vagy az átvezetést elmulasztja, - az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megszegi.	500 Ft/nap, de max. 5.000 Ft/alkalom	1.000 Ft/nap, de max. 23.000 Ft/alkalom	10.000 Ft/nap, de max. 30.000 Ft/alkalom
2.) Ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj 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 (<i>F.2/b. függelék</i>)		
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 m³/h alatti nem lakosság	20 - 100 m³/h közötti nem lakosság	100 m³/h feletti nem lakosság
1.) Szerződés kötelező tartalmi elemét érintő adat vagy számlázáshoz szükséges adat (szerződő fél neve, lakhelye/székhelye, értesítési címe, cégjegyzékszám, adószám, pénzforgalmi jelzőszám) 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 max. 5.000 Ft	1.000 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 max. 5.000 Ft	1.000 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 vagy a kikapcsolás a felhasználónak felróható okból meghiúsul	254 Ft/küldemény 889 Ft/küldemény 60 Ft/db 23.000 Ft/kiszállítás		

* Nem érvényesíthető a kötbér, ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználó szerződésszegése miatt kiküldött könyvelt vagy tértivevényes küldemény kapcsán külön díjat számláz (F.6. 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.6. 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
szombat: 8.00-20.00 között

Gázszivárgás 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: www.mvmnext.hu

Ügyfélszolgálati irodák elérhetősége

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati elérhetőségeinek és nyitvatartásainak teljes és aktuális listája a www.mvmnext.hu oldalon található. (A függelékben szereplő elérhetőségek a 2022. május 1-jei állapotot tükrözik.)

ÁLLANDÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK

Normál ötnapos munkahétén a hét minden munkanapján legalább napi 6 órás, - 5 munkanapos hetet alapul véve – összesen heti 36 órás nyitva tartás, egyik napon 20 óráig.

Békéscsaba	5600 Békéscsaba, Mednyánszky u. 17.
	5600 Békéscsaba, Andrássy út 46.
Budapest	1081 Budapest, Fiumei út 9-11.
	1139 Budapest, Béke tér 9.
	1103 Budapest, Kőér u. 2/A
	1149 Budapest, Pillangó park 7.
	1027 Budapest, Tölgyfa u. 28.
	1116 Budapest, Mezőkövesd utca 5-7.
	1117 Budapest, Fehérvári út 17.
	1134 Budapest, Angyalföldi út 5/B (LION Irodaház)
Cegléd	2700 Cegléd, Kossuth Ferenc u. 63.
Debrecen	4026 Debrecen, Bem tér 14. (Simonyi Kapu Üzletház, fsz.)
Dunaújváros	2400 Dunaújváros, Magyar út 11.
Eger	3300 Eger, Törvényház út 4. (Agria Park földszint)
Érd	2030 Érd, Szabadság tér 13.
Győr	9024 Győr, Wesselényi utca 6. (Leier City Center – Arzenál Irodaház, bejárat a Zrínyi utca felől)
Hódmezővásárhely	6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.
Kaposvár	7400 Kaposvár, Zárda u. 8.
Kecskemét	6000 Kecskemét, Izsáki út 2. (Szil-Coop)
Miskolc	3500 Miskolc, Arany János utca 6-8.
Nagykanizsa	8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 15.
Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Nagy Imre tér 1. (Korzó Bevásárlóközpont, B ép. 3. em.)
Pécs	7621 Pécs, Mária u. 3.
Salgótarján	3100 Salgótarján, Kassai sor 14.
Sopron	9400 Sopron, Selmeci u. 15-17.
Szeged	6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 68.
	6721 Szeged, Szent István tér 12-13.
Székesfehérvár	8000 Székesfehérvár, Sár u. 1.
Szekszárd	7100 Szekszárd, Széchenyi u. 55-57.
Szolnok	5000 Szolnok, Thököly út 79.
Szombathely	9700 Szombathely, Lipp Vilmos u. 14/A (Bejárat: az Írottka utca felől.)
Tatabánya	2800 Tatabánya, Gál István ltp. 704.
Veszprém	8200 Veszprém, Szabadság tér 4.
Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Berzsenyi utca 7.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FIÓKIRODÁK

Normál ötnapos, illetve négynapos munkahéten heti két munkanapon, összesen heti 8 órás nyitvatartás, egyik napon 18 óráig.

Ha munkaszüneti nap és pihenőnap miatt négynél kevesebb munkanapból áll a hét, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az ügyfélszolgálati fiókirodát a hét egy munkanapján, 6 órás nyitvatartással üzemeltetni. A módosításról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett munkahetet megelőzően legalább 30 nappal honlapján és ügyfélszolgálatán keresztül tájékoztatja a felhasználókat.

Bácsalmás	6430 Bácsalmás, Hősök tere 3.
Baja	6500 Baja, Szentháromság tér 6.
Békés	5630 Békés, Petőfi S. u. 2.
Csongrád	6640 Csongrád, Kossuth tér 7.
Gyula	5700 Gyula, Béke sgt. 35.
Jánoshalma	6440 Jánoshalma, Bajai út 4.
Kalocsa	6300 Kalocsa, Ecetgyár u. 35/A.
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, Kálvin tér 12.
Makó	6900 Makó, Liget u. 3.
Mezőkovácsháza	5800 Mezőkovácsháza, Hősök tere 6.
Monor	2200 Monor, Kossuth Lajos u. 65-67.
Mórahalom	6782 Mórahalom, Röszei út 2.
Nagykőrös	2750 Nagykőrös, Szabadság tér 4.
Orosháza	5900 Orosháza, Táncsics Mihály u. 20. (Alföldi víz irodája)
Oroszlány	2840 Oroszlány Bánki Donát utca 2.
Ózd	3601 Ózd, Városház tér 1.
Sarkad	5720 Sarkad, Kossuth u. 25.
Szentes	6600 Szentes, Kossuth Lajos utca 3.

Postai fiókirodák

Abaújszántó	Abaújszántó posta	Abaújszántó, Jászai tér 21.
Ajka	Ajka 1 posta	Ajka, Szabadság tér 7.
Baktalórántháza	Baktalórántháza posta	Baktalórántháza, Vasút utca 8/a.
Balassagyarmat	Balassagyarmat 1 posta	Balassagyarmat, Rákóczi Fejedeleme út 24.
Balatonalmádi	Balatonalmádi 1 posta	Balatonalmádi, Petőfi Sándor utca 19.
Balatonboglár	Balatonboglár 1 posta	Balatonboglár, Szabadság utca 2.
Balatonfüred	Balatonfüred 2 posta	Balatonfüred, Ady Endre utca 1.
Balmazújváros	Balmazújváros posta	Balmazújváros, Dózsa György utca 5-7.
Barcs	Barcs 1 posta	Barcs, Köztársaság utca 2/a.
Bátonyterenye	Bátonyterenye 1 posta	Bátonyterenye, Városház út 1.
Bélapátfalva	Bélapátfalva posta	Bélapátfalva, IV. Béla út 37-39.
Berettyóújfalu	Berettyóújfalu 1 posta	Berettyóújfalu, Millennium út 12.
Bicske	Bicske posta	Bicske, Kossuth tér 4.
Bóly	Bóly posta	Bóly, Ady Endre utca 7.
Bonyhád	Bonyhád 1 posta	Bonyhád, Szabadság tér 17.
Budaörs	Budaörs 1 posta	Budaörs, Szabadság út 74.
Celldömök	Celldömök 1 posta	Celldömök, Dr Géfin Lajos tér 14.

Cigánd	Cigánd posta	Cigánd, Petőfi út 93.
Csenger	Csenger posta	Csenger, Béke utca 10.
Csorna	Csorna posta	Csorna, Erzsébet királyné út 31.
Csurgó	Csurgó posta	Csurgó, Petőfi tér 29.
Dabas	Dabas 1 posta	Dabas, Szent János utca 120-122.
Derecske	Derecske posta	Derecske, Köztársaság út 79.
Devecser	Devecser posta	Devecser, Miskei út 10.
Dombóvár	Dombóvár 1 posta	Dombóvár, Szabadság utca 25.
Dunakeszi	Dunakeszi 1 posta	Dunakeszi, Verseny utca 4.
Edelény	Edelény 1 posta	Edelény, Tóth Árpád út 7.
Encs	Encs posta	Encs, Petőfi út 51.
Enying	Enying posta	Enying, Szabadság tér 3.
Ercsi	Ercsi 1 posta	Ercsi, Dózsa György út 2 .
Esztergom	Esztergom 1 posta	Esztergom, Arany János utca 2.
Fehérgyarmat	Fehérgyarmat posta	Fehérgyarmat, Tömöttvár utca 6-8.
Füzesabony	Füzesabony 1 posta	Füzesabony, Rákóczi út 56.
Gárdony	Gárdony 2 - Agárd posta	Gárdony-Agárd, Balatoni út 74.
Gödöllő	Gödöllő 1 posta	Gödöllő, Dózsa György út 15.
Gyál	Gyál posta	Gyál, Ady Endre utca 1-3.
Gyomaendrőd	Gyomaendrőd 1 posta	Gyomaendrőd, Kossuth Lajos út 28.
Gyöngyös	Gyöngyös 1 posta	Gyöngyös, Páter Kis Szaléz út 9-11.
Hajdúböszörmény	Hajdúböszörmény posta	Hajdúböszörmény, Korpona utca 15.
Hajdúhadház	Hajdúhadház posta	Hajdúhadház, Bocskai tér 11.
Hajdúnánás	Hajdúnánás posta	Hajdúnánás, Kossuth utca 1.
Hajdúszoboszló	Hajdúszoboszló 1 posta	Hajdúszoboszló, Kálvin tér 1.
Harkány	Harkány posta	Harkány, Kossuth Lajos utca 57.
Hatvan	Hatvan 1 posta	Hatvan, Grassalkovich út 1.
Heves	Heves posta	Heves, Deák Ferenc út 15
Ibrány	Ibrány posta	Ibrány, Lehel utca 24.
Jászapáti	Jászapáti posta	Jászapáti, Damjanich út 1.
Jászberény	Jászberény 1 posta	Jászberény, Lehel Vezér tér 7-8.
Kapuvár	Kapuvár 1 posta	Kapuvár, Kossuth Lajos utca 42.
Karcag	Karcag 1 posta	Karcag, Széchenyi sugárút 4.
Kazincbarcika	Kazincbarcika 1 posta	Kazincbarcika, Fő tér 1.
Kemecse	Kemecse posta	Kemecse, Megyery Géza utca 14.
Keszthely	Keszthely 1 posta	Keszthely, Kossuth Lajos utca 48.
Kisbér	Kisbér posta	Kisbér, Széchenyi utca 4.
Kisvárd	Kisvárd 1 posta	Kisvárd, Somogyi Rezső u. 4.
Komárom	Komárom 1 posta	Komárom, Czibor Zoltán utca 3
Komló	Komló 1 posta	Komló, Városház tér 2.
Körmend	Körmend posta	Körmend, Dr Batthyány S. László utca 2.
Kőszeg	Kőszeg 1 posta	Kőszeg, Várkör 65.
Kunhegyes	Kunhegyes posta	Kunhegyes, Kossuth Lajos utca 37.
Lenti	Lenti posta	Lenti, Zrínyi utca 1.
Letenye	Letenye posta	Letenye, Szabadság tér 20.
Marcali	Marcali posta	Marcali, Rákóczi utca 16.
Mátészalka	Mátészalka 1 posta	Mátészalka, Kálvin tér 9.
Mátraderecske	Mátraderecske posta	Mátraderecske, Hősök tere 20.

Mezőcsát	Mezőcsát posta	Mezőcsát, Kiss J. út 2.
Mezőkövesd	Mezőkövesd 1 posta	Mezőkövesd, Alkotmány utca 1.
Mezőtúr	Mezőtúr 1 posta	Mezőtúr, Kossuth tér 10.
Mohács	Mohács 1 posta	Mohács, Arany J.u. 2/a.
Mór	Mór 1 posta	Mór, Szent István tér 1/A.
Mosonmagyaróvár	Mosonmagyaróvár 1 posta	Mosonmagyaróvár, Erkel Ferenc utca 3.
Nagyatád	Nagyatád posta	Nagyatád, Baross Gábor utca 3.
Nagykálló	Nagykálló posta	Nagykálló, Zrínyi Miklós út 1.
Nagykátá	Nagykátá posta	Nagykátá, Dózsa György utca 7.
Nagymaros	Nagymaros posta	Nagymaros, Német utca 10.
Nyíradony	Nyíradony posta	Nyíradony, Árpád utca 10.
Nyírbátor	Nyírbátor posta	Nyírbátor, Szabadság tér 3.
Paks	Paks 1 posta	Paks, Dózsa Gy. utca 30-32.
Pannonhalma	Pannonhalma posta	Pannonhalma, Dózsa György utca 7.
Pápa	Pápa 1 posta	Pápa, Kossuth Lajos utca 27.
Pásztó	Pásztó 1 posta	Pásztó, Fő út 54/3.
Pécsvárad	Pécsvárad posta	Pécsvárad, Vasút utca 4.
Pilisvörösvár	Pilisvörösvár posta	Pilisvörösvár, Fő utca 64.
Putnok	Putnok posta	Putnok, Mátyás király tér 13.
Püspökladány	Püspökladány 1 posta	Püspökladány, Kossuth utca 9.
Ráckeve	Ráckeve posta	Ráckeve, Kossuth Lajos utca 24.
Rétság	Rétság posta	Rétság, Templom utca 2.
Sárbogárd	Sárbogárd 1 posta	Sárbogárd, Ady E. út 178.
Sárospatak	Sárospatak posta	Sárospatak, Rákóczi út 47.
Sárvár	Sárvár 1 posta	Sárvár, Várkerület 32.
Sásd	Sásd posta	Sásd, Szent Imre út 16.
Sátoraljaújhely	Sátoraljaújhely posta	Sátoraljaújhely, Kazinczy út 10.
Sellye	Sellye posta	Sellye, Mátyás király utca 66.
Siófok	Siófok 1 posta	Siófok, Fő utca 186-188.
Sümeg	Sümeg posta	Sümeg, Kossuth Lajos utca 1.
Szarvas	Szarvas posta	Szarvas, Szabadság út 9.
Szécsény	Szécsény posta	Szécsény, Dugonics út 1.
Szeghalom	Szeghalom posta	Szeghalom, Nagy Miklós utca 2/1.
Szentendre	Szentendre 1 posta	Szentendre, Kossuth Lajos utca 23-25.
Szentgotthárd	Szentgotthárd posta	Szentgotthárd, Széll Kálmán tér 12.
Szentlőrinc	Szentlőrinc posta	Szentlőrinc, Munkácsy Mihály utca 10.
Szerencs	Szerencs posta	Szerencs, Rákóczi út 62-66.
Szigetszentmiklós	Szigetszentmiklós 1 posta	Szigetszentmiklós, Szent Erzsébet tér 1.
Szigetvár	Szigetvár posta	Szigetvár, József Attila utca 27-31.
Szikszó	Szikszó posta	Szikszó, Bolt út 15.
Tab	Tab posta	Tab, Kossuth Lajos utca 61.
Tamási	Tamási posta	Tamási, Kossuth tér 17.
Tapolca	Tapolca 1 posta	Tapolca, Deák Ferenc utca 19.
Tata	Tata 1 posta	Tata, Kossuth tér 19.
Tét	Tét posta	Tét, Fő utca 4.
Tiszaöldvár	Tiszaöldvár 1 posta	Tiszaöldvár, Kossuth Lajos út 167.
Tiszafüred	Tiszafüred 1 posta	Tiszafüred, Fő utca 14.
Tiszaécske	Tiszaécske 1 posta	Tiszaécske, Béke tér 1.

Tiszaújváros	Tiszaújváros 1 posta	Tiszaújváros, Bethlen Gábor út 9.
Tiszavasvári	Tiszavasvári posta	Tiszavasvári, Kossuth Lajos utca 23.
Tokaj	Tokaj posta	Tokaj, Rákóczi út 24.
Tolna	Tolna posta	Tolna, Deák Ferenc utca 81/3.
Törökszentmiklós	Törökszentmiklós posta	Törökszentmiklós, Kossuth utca 127.
Tura	Tura posta	Tura, Bartók Béla tér 4.
Vác	Vác 1 posta	Vác, Posta park 2.
Várpalota	Várpalota 1 posta	Várpalota, Szent István utca 5.
Vásárosnamény	Vásárosnamény 1 posta	Vásárosnamény, Szabadság tér 35.
Vasvár	Vasvár posta	Vasvár, Járdányi utca 4.
Vecsés	Vecsés 1 posta	Vecsés, Telepi út 47-49.
Záhony	Záhony posta	Záhony, Ady Endre út 36.
Zalaszentgrót	Zalaszentgrót posta	Zalaszentgrót, Dózsa György utca 2.
Zirc	Zirc posta	Zirc, Damjanich utca 3.

AJÁNLATKÉRÉS FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

Alulírott (Ajánlatkérő)

Név¹ / Megnevezés²:
 Születési név¹ / Rövidített cégnév²:
 Születési hely és idő, anyja születési neve¹:
 Lakcím¹ / Székhely²:
 Adószám^{1a,2}:
 Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)^{1a,2}:
 Bankszámlaszám³:

ezúton bejelentem, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től földgáz egyetemes szolgáltatást kívánok igénybe venni. Kérem az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy szíveskedjen a szolgáltatásra szerződésalkötési ajánlatot tenni.

Kérem az elosztóhálózat-használati szerződéselem MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelését. Tudomásul veszem, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jelen megbízásom alapján az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során a területileg illetékes földgázelosztónál a nevemben teljes jogkörrel eljár, és ennek során a szerződés megkötéséhez szükséges személyes adataimat részére átadja.

1. Ajánlatkérés oka

☐ új bekapcsolás ☐ felhasználóváltozás ☐ kereskedőváltás ☐ szolgáltatás újraindítása

2. Földgázfelhasználás célja

- ☐ **lakossági 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
- ☐ **fogyasztói közösség** (lakossági célú 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 a fenti esetek egyikének sem felel meg

3. Kapcsolattartás

Értesítési cím^{1,2} (ha eltér a lakcímétől / székhelytől):
 Telefonszám⁴:
 E-mail-cím⁴:
 (A telefonszám / e-mail-cím megadásával az Ajánlatkérő hozzájárul, hogy vele az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kapcsolatot telefonon / elektronikus úton tartsa.)

4. 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. a villamosenergia-vásárlási 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. jogosult a földgázelosztó helyszíni ellenőrzésének eredménye alapján az adatokat módosítani.

5. Várható éves felhasználás: m³/év (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.)

6. 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.

7. Számlaküldés módja

A korszerű, papírmentes elektronikus számla előnyei:

- ✓ számláját bárhol és bármikor megtekintheti
- ✓ nincs kézbesítési idő, a számla megérkezéséről 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.)

8. **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 beszédési megbízással történő fizetés a szerződéskötést követően kezdeményezhető a számlavezető pénzügyi intézménynél az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azonosítójával (A10897830) és a számla 3. oldalán található felhasználó azonosító számmal.)
9. **Rendelkezés túlfizetés kezeléséről**
- ☐ Kérem, hogy ha az elszámolás eredményeként a szerződéses folyószámlámon 3000 forintot meghaladó túlfizetés keletkezik, annak összegét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a következő esedékes számlá(i)m fizetendő összegéből vonja le. *(Nyilatkozat hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a túlfizetést 8 napon belül visszafizeti, bankszámlaszám bejelentő részben vagy 11. pontban történő megadása esetén átutalással (bármilyen fizetési mód esetén).)*
10. **Szolgáltatás igényelt kezdeti időpontja:** 20..... év hó nap
11. **Fizető adatai** *(ha nem azonos az Ajánlatkérővel)*
- 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}:
- Bankszámlaszám³:-.....-.....
- Telefonszám⁴:
- Kapcsolattartási e-mail-cím⁴:

Felhívjuk a figyelmet, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez, ha az Ajánlatkérő a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja (3. pont), az ajánlatkéréshez 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. az Ajánlatkérő kikapcsolásra okot adó számlatartozásával (lejárt tartozásával) összefüggő adatait a tulajdonos részére, annak kérése esetén – a kapacitáslekötési jog későbbi érvényesítése érdekében – átadja.

A szerződéskötéshez kapcsolódó információk, így különösen az általános szerződési feltételek a www.mvmnext.hu honlapról letölthetők.

Felek kijelentik, hogy a közölt adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

Kelt:, 20..... év hó nap

Ajánlatkérő

Fizető
ha nem azonos az Ajánlatkérővel

Tanú1:

Tanú2:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:

Aláírás:

A földgáz egyetemes szolgáltatás 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 <http://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} A földgáz 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). | ³ Visszafizetés (9. pont) esetén pénzügyi intézményi visszautaláshoz megadása kötelező. | 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 felhasználóváltozás bejelentéséhez

Átadó (elköltöző) felhasználó neve^{1,2}: jogcímen^{1,2} használó.
 mint ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb
 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: jogcímen¹ használó.
 mint ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb
 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}: jogcímen^{1,2} használó.
 mint ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb
 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}:

Felhasználási hely címe^{1,2}:
 Mérés pont azonosítója^{1,2,6}:
 Mérőberendezés(ek) gyári száma és átadáskori állása (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.):

Sorszám	Mérő gyári szám ^{1,2}	Mérőállás ^{1,2}	Dátum ^{1,2}	Megjegyzés
1.				
2.				
3.				

Felhívjuk a figyelmet, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a földgázelosztó helyszíni ellenőrzésének eredménye alapján az adatokat 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. Az Átadó felhasználó a fentiekben közölt mérőállás(ok)ig az annak megfelelően készült előleg- és végszámla kiegyenlítését vállalja. 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.

Az Átvevő felhasználó kijelenti, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től a földgáz egyetemes szolgáltatást a fentiek szerinti mérőállás(ok)tól kívánja igénybe venni, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél e nyilatkozat kitöltésével egy időben egyetemes szolgáltatási ajánlatkérést tesz.

Az Átvevő felhasználó mint vélemezett örökös / mint az elhalálással érintett felhasználási hely használatára örökös stáusz hiányában is jogosult személy 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.

Felek kijelentik, hogy a közölt adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

Kelt: 20..... év hó nap

Átadó felhasználó / a Felhasználó elhalálását bejelentő személy

Átvevő felhasználó

Tanú1:

Név:

Lakcím:

Aláírás:

Tanú2:

Név:

Lakcím:

Aláírás:

A földgáz egyetemes szolgáltatás 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 <http://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} 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) bek.-ében foglaltakra figyelemmel ezen adatot kérjük megadni. (¹természetes személyek, ²egyévi vállalkozók, ³nem természetes személyek esetén). | ³ Pénzügyi visszautaláshoz 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.

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}:
 Mérés 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 megszüntetésével egyidejűleg az egyetemes szolgáltatási és elosztóhálózat-használati szerződés megszűnik,
- 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 mindenemű jogkövetkezményt, polgári jogi és/vagy büntetőjogi felelősséget teljes körűen viselni tartozik, illetve harmadik személy(ek)tel 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:

A földgáz egyetemes szolgáltatás 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 <http://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). | ³ Elszámolás eredményeképpen a szerződéses folyószámlán esetlegesen keletkező túlfizetés visszafizetésének pénzügyi visszatulajdonozásához kötelező a megadása | ⁴ Önkéntesen megadható adat, időpont egyeztetés céljából célszerű kitölteni. | ⁵ A számla 3. oldalán, a „Mérés 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 ügyfélszolgálatba 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 ügyfélszolgálatához 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 felköltyvelésével, 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 elintézettségére, 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 elvárt 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 elvárt színvonal rendszer alapja az egységes színvonal mutatók alkalmazása.
- A minimális minőségi követelmény szintek és az elvárt 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 elvárt 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 minőségszabályozást 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 elvárt 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

7.1.1. Színvonal mutató megnevezés	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. Elvárt színvonalak az SZ2. jelű mutatószámoknál

7.1.2. Színvonal mutató megnevezés	me.	Mutató tartalma
SZ2.1. Az Engedélyeshez érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ezer felh.	4,00
	perc	2010-ben: 15 perc

SZ2.2 Átlagos várakozási idő	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 energiatakarékosági 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 napokon a nyitva tartási idő vége előtt két órával meg lehet kezdeni. A bankkártyás fizetésre vonatkozóan a pénztárnak a teljes

3.4. A minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai

7.1.3. Színvonal mutató megnevezés	7.1.4. Mérőszám		7.1.5. Nincs gazdasági ösztönzés	7.1.6. Gazdasági ösztönzés 7.1.7. I. fokozat	7.1.8. Gazdasági ösztönzés 7.1.9. II. fokozat
SZ1.1 Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre	15 napon belüli megválaszolási arány	2010	100,00%- 90,00%	89,99%-85,00%	85,00% alatt
		2011- től	100,00%- 95,00%	94,99%-90,00%	90,00% 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 tárgyévi 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:	<u>12 napon belül teljesített válaszadások száma</u>	×100
	Dokumentált felhasználói megkeresések száma	[%]
b) Számítása:	<u>15 napon belül teljesített válaszadások száma</u>	×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	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	
Engedélyes megnevezése:									
Időszak:	Σ átadandó ügy (db)	8 napon belül átadott ügy (db)	Arány (%)	db	nap	db	arány (%)	db	arány (%)
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 engedéllyessel 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	Panaszok száma			Mutató
	Összes	Jogos	Jogos/ Összes	1000 felhasználóra
1. Engedélyes: Időszak: _____	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, indokoltnak) 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:
$$\frac{\Sigma \text{Várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákon}}{\Sigma \text{Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}} \quad [\text{perc/megkeresés}]$$

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 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	Reklamációk száma			Mutató
	Összes	Jogos	Jogos/ Összes	1000 felhasználóra
2. <u>Engedélyes:</u>				
<u>Időszak:</u>	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. Kártérítési igény				
11. Megtérítés és kereskedőváltás megakadályozása				
12. Összesen				

- a) Kitöltési 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 egyedi 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 vizsgálni 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 tárgyévet 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 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.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. melléklet automatikusan történő kifizetés esetére 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.)
- 2.11 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.

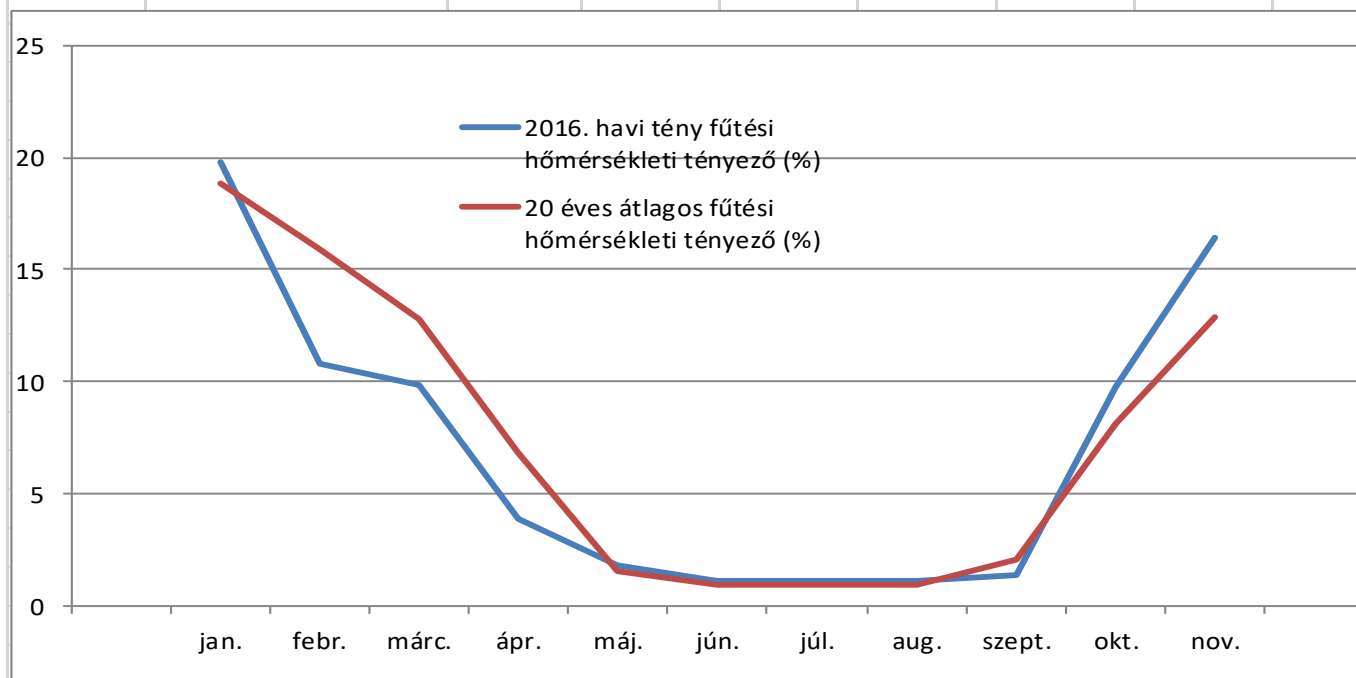
6. Nem megfelelő adatközlés jogkövetkezménye

- 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										
			GSz körébe tartozó ügyek			Kifizetett kötbérek							
Kitöltő neve, telefonja, E-mail címe		Tárgyidőszak (év):	Összesen	Nem teljesített	Teljesítés aránya	Felhasználói kérésre *			Automatikus an			Összesen	
						Mennyiség	Kötbér	Összeg	Mennyiség	Kötbér	Összeg	Mennyiség	Összeg
GSZ megnevezése	Esetszám db		db	db	%	db	Ft	Ft	db	Ft	Ft	db	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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/h)					-			-			
		nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)					-			-			
		nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)					-			-			
Hatályos: 2022. május 1.			11/13. oldal					-			MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.		

* Felhasználói kérésre a B. mellékletben rögzített határidőig fizethető kötbér, azt követően automatikusan kell a kötbért megfizetni.

Megnevezés	jan.	febr.	márc.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.
2016. havi tény fűtési hőmérsékleti tényez	19,7818	10,8154	9,8268	3,9175	1,7977	1,0984	1,1460	1,1020	1,4096	9,7646	16,3805
20 éves átlagos fűtési hőmérsékleti tényez	18,8418	15,8787	12,8011	6,7845	1,5328	0,9034	0,9335	0,9335	2,0868	8,1547	12,8614
										dec.	összesen
										22,9598	100,0
										18,2878	100,0



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 2020. január 1-jétől hatályos Árrendeleten alapulnak.

II. Gázdíj és alapidíj (gázmérővel rendelkező felhasználók)

A felhasználó – a gázmérővel nem rendelkező felhasználók kivételével – a fogyasztott földgázért mennyiségarányos díjat, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért felhasználási helyenként alapidíjat 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 6.4.2-6.4.5. pontja tartalmazza.

Ha a felhasználó fogyasztását mérő gázmérők névleges (össz)teljesítménye eléri vagy meghaladja a 20 m³/h értéket, a felhasználó az alapidíjat a gázmérők névleges (össz)teljesítménye alapján köteles fizetni. Az alapidíjra vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 5-8. §-a és az Üzletszabályzat 6.4.6.6. pontja („Alapidíj”) tartalmazza.

A számlákban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az Árrendeletben megállapított I. és II. árkatégória szerinti díjszabásokat alkalmazza. Az I. és II. árkatégoriára vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 10-11. §-a és az Üzletszabályzat 6.4.7.3. pontja („Az Árendelményezés szabályai (jogszámban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által alkalmazandó díjak, elosztói működési területenkénti bontásban az I. árkatégória esetében:

Érintett vásárlói kör	Alapidíj (éves) Ft	Gázdíjak Ft/MJ
Az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság, az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Magyar Gázszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,264
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	2,968
Az MVM Égő-Dégő Földgázhálózati Zrt. elosztói működési területén		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,295

<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	3,009
Az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft., az Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság, a Csepeli Erőmű Korlátolt Felelősségű Társaság és az ISD Power Energiatermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén		
<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 OPUS TIGÁZ Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Natural Gas Service Ipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,364
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	3,101

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által alkalmazandó díjak, elosztói működési területenkénti bontásban a II. árkategória esetében:

Árszabás	Érintett vásárlói kör	Alapdíjak (éves)		Gázdíjak Ft/MJ
		Ft	Ft/m ³ /h	
	Az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság, az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Magyar Gázszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén			
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,599
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,415
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,381
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			2,474
	Az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. elosztói működési területén			
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		2,414
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	1,947
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,544
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,510
	Az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft., az Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság, a Csepeli Erőmű Korlátolt Felelősségű Társaság és az ISD Power Energiatermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén			
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,616
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,438

A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,373
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	2,035
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,661
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,465
Az OPUS TIGÁZ Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Natural Gas Service Ipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén				
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,712
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,567
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,486
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	2,029
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,654
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,551

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 6.4.6.5. 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 6.4.7.3. pontja („Az Árengedményezés szabályai (jogszámban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

KÜLÖNDÍJAS SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA

AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. ÁLTAL VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK

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 kötbérgényt 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. 75. § (1) bek.]

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 kötbérgényt 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 a földgáz 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 hatályaon 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 hatályos rendelkezések 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 75. § (1) bek. / a földgáz egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet.