

**KAPACITÁS ENERGIA
KERESKEDŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ
TÁRSASÁG**

KERESKEDELMI ÜZLETSZABÁLYZATA

III.

Tartalom

a) ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	5
<u>a.1.</u> AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA	5
<u>a.2.</u> AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	5
<u>a.3.</u> AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA	5
<u>a.3.1.</u> Területi hatály	5
<u>a.3.2.</u> Személyi hatály	5
<u>a.3.3.</u> Időbeli hatály	5
<u>a.4.</u> FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	5
<u>a.4.1.</u> Hálózati csatlakozási és Hálózathasználati szerződés	5
<u>a.4.2.</u> Írásos felhasználói megkeresés	5
<u>a.4.3.</u> Mérlegkör	6
<u>a.4.4.</u> Mérlegkör-tagsági szerződés	6
<u>a.4.5.</u> Üzletszabályzat	6
<u>a.4.6.</u> Villamos energia kereskedelmi szerződés	6
<u>a.4.7.</u> Felhasználó	6
<u>a.4.8.</u> Profil Elszámolású Felhasználó	6
<u>a.4.9.</u> Profil	6
<u>a.4.10.</u> Mértékadó Éves Fogyasztás (MÉF)	6
<u>a.4.11.</u> Mennyiségi eltérés	6
<u>a.4.12.</u> Fordulónap	6
<u>a.4.13.</u> Idősoros elszámolású felhasználó	6
<u>a.4.14.</u> Mért fogyasztás	7
<u>a.5.</u> AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK, A TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA	7
 b) AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL - MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL - TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI, EGYEDI FELTÉTELEK KIALAKÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI, AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE	 7
<u>b.1.</u> AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL VALÓ ELTÉRÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	7
<u>b.2.</u> AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSA ÉS A FELHASZNÁLÓK TÁJÉKOZTATÁSA	8
<u>b.2.1.</u> Az Üzletszabályzat közzététele	8

<u>b.2.2.</u>	Az általános szerződési feltételek módosítása	8
-------------------------------	---	---

c) AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA

8

<u>c.1.</u>	A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VENNI KÍVÁNÓ FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNYÉNEK KEZELÉSE	8
<u>c.1.1.</u>	Igénybejelentés rendje	8
<u>c.1.2.</u>	Tájékoztatás a Kereskedő részéről	9
<u>c.1.3.</u>	Eljárás megbízottként	9
<u>c.2.</u>	A SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK ÁLTALÁBAN	10
<u>c.2.1.</u>	A szerződés írásba foglalása	10
<u>c.2.2.</u>	A szerződés hatályba lépéséhez szükséges egyéb feltételek	10
<u>c.2.3.</u>	Szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések	11
<u>c.2.4.</u>	Az általános szerződési feltételek	11
<u>c.2.5.</u>	Áralkalmazási feltételek és árak	11
<u>c.2.6.</u>	Az árak megváltoztatásának feltételei, árváltoztatás esetén alkalmazandó eljárás	11
<u>c.2.7.</u>	Az egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés feltételei	12
<u>c.2.8.</u>	Az egyedi közvilágítási szerződési feltételek	12
<u>c.2.9.</u>	Szerződés módosítása	12
<u>c.2.10.</u>	Változás a felhasználó személyében	12
<u>c.3.</u>	A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA	13
<u>c.3.1.</u>	Együttműködés az átviteli rendszerirányítóval	13
<u>c.3.2.</u>	Együttműködés az elosztói engedéllyessel	15
<u>c.3.3.</u>	A villamos energia piac más résztvevőivel való együttműködés műszaki feltételei	16
<u>c.3.4.</u>	A villamos energia piac résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés és az ellátás/kereskedelem általános feltételei	16
<u>c.4.</u>	ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, KORLÁTOZÁS ÉS EGYÉB VIS MAIOR ESETÉN	17
<u>c.4.1.</u>	Vis maior	17
<u>c.4.2.</u>	Értesítési kötelezettségek	17
<u>c.4.3.</u>	Vis maior megszűnése	17
<u>c.4.4.</u>	Mérséklés	18
<u>c.4.5.</u>	A Vis Maior hatása	18
<u>c.4.6.</u>	Jogszabályváltozás	18

c.5. AZ EGYES SZERZŐDÉSEK	19	
c.5.1. Hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés	19	
c.5.2. A mérlegkörtagsági szerződés	19	
c.5.3. A felhasználói villamos energia értékesítési szerződés	20	
c.5.4. Teljes ellátásra vonatkozó szerződés	20	
c.5.5. A profil elszámolású felhasználókkal kapcsolatos különös rendelkezések		24
c.5.6. Részleges ellátásra vonatkozó szerződés	26	
c.5.7. Menetrend alapú villamosenergia-értékesítési szerződés	26	
c.5.8. Menetrendes villamos energia beszerzési szerződés	27	
c.5.9. A villamos energia beszerzési szerződés fajtái	27	
c.6. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	28	
c.6.1. Leolvasások, elszámolás és számlázás rendje, módja	28	
c.6.2. A rendszerhasználati díjak elszámolása	29	
c.6.3. A szolgáltatott villamos energia ellenértékének kiegyenlítése	29	
c.6.4. A számlák kiegyenlítésének módja	29	
c.6.5. Késedelmes fizetés	29	
c.6.6. Fizetési hátralékok behajtása, kikapcsolás	30	
c.6.7. Biztosíték	31	
c.6.8. Kifogás a számla ellen	31	
c.6.9. Elszámolás hibás mérés esetén	32	
c.6.10. Elszámolás szerződés megszűnése esetén (kivéve Kereskedőváltás miatt történő megszűnés c.5.5. esetén)	33	
c.7. A KÉZBESÍTÉS SZABÁLYAI	33	
c.8. ADATVÉDELEM	34	
c.8.1. Adatvédelem, adatbiztonság alapfogalmak	34	
c.8.2. A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja	34	
c.8.3. A felhasználók személyes adatainak kezelése	35	
c.8.4. Adatfeldolgozás, adattovábbítás	35	
c.8.5. Az adatok kezelésének határideje	35	
c.8.6. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések	36	
c.8.7. Érintetti jogok biztosítása	36	
c.9. A PANASZÜGYEK INTÉZÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	37	
c.10. FELHASZNÁLÓK ÜGYEINEK INTÉZÉSE	37	
c.10.1. Ügyintézés formája	37	
c.10.2. Elérhetőségek:	38	

<u>c.11.</u> VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK	38
--	----

<u>c.11.1.</u> Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	38
--	----

a) ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

a.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

A **Kapacitás Energia Kereskedő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) által kiadott működési engedély alapján végzi a villamos energia kereskedelmi tevékenységét. A Kapacitás Energia Kereskedő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: a Társaság) az Üzletszabályzatát a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott 273/2007 (X.19.) Korm. Rendelet (a továbbiakban: VET Vhr.), az Ellátási szabályzatok és a Működési engedély előírásainak megfelelően készítette el.

a.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

Az Üzletszabályzat tartalmazza a felhasználók, termelők, kereskedők és egyéb felhasználók részére nyújtott szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit. Az Üzletszabályzat tartalmazza továbbá a villamos energia vásárlási és értékesítési szerződések feltételeit.

a.3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

a.3.1. Területi hatály

A Társaság tevékenysége Magyarország teljes területére kiterjed.

a.3.2. Személyi hatály

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, valamint a Társasággal szerződéses viszonyban lévő felhasználókra és kereskedőkre.

a.3.3. Időbeli hatály

Az Üzletszabályzat azon a napon lép hatályba, amely napon a Hivatal határozatában jóváhagyja.

Az Üzletszabályzat egyes módosításai azon a napon lépnek hatályba, amely napon a Hivatal azokat határozatában jóváhagyja. Eltérő írásbeli megállapodás hiányában a módosításokat a hatályba lépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

a.4. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

a.4.1. Hálózati csatlakozási és Hálózathasználati szerződés

A felhasználó (felhasználó) a közcélú villamos energia hálózatra történő csatlakozás érdekében köteles az elosztói engedéllyessel **hálózati csatlakozási szerződést kötni**. A hálózati csatlakozási szerződés rögzíti a hálózatra történő csatlakozás feltételit. A hálózati csatlakozási szerződés kötelező tartalmi elemeit a VET Vhr. 2. sz. mellékletét képező a Villamos Hálózati Csatlakozási és Hálózathasználati Szabályzat tartalmazza.

A felhasználó (felhasználó) a közcélú villamos energia hálózathoz való folyamatos hozzáférés és a hálózat használata érdekében köteles az elosztói engedéllyessel **hálózathasználati szerződést kötni**. A hálózathasználati szerződés rögzíti a hálózathoz való folyamatos hozzáférés és a hálózat használatának feltételit. A hálózathasználati szerződés kötelező tartalmi elemeit a VET Vhr. 2. sz. mellékletét képező a Villamos Hálózati Csatlakozási és Hálózathasználati Szabályzat tartalmazza.

a.4.2. Írásos felhasználói megkeresés

A felhasználónak a Társaság hivatalos kapcsolattartási címére, levélben, telefonon, vagy e-mailben érkezett, a szolgáltatást érintő kérdése, észrevétele, panasza.

a.4.3. Mérlegkör

A kiegyenlítő energia igénybevételének okozathelyes megállapítására és elszámolására és a kapcsolódó feladatok végrehajtására a vonatkozó felelősségi viszonyok szabályozása érdekében létrehozott, egy vagy több tagból álló elszámolási szerveződés.

a.4.4. Mérlegkör-tagsági szerződés

Jelenti az átviteli rendszerirányító (MAVIR) által kiadott Kereskedelmi Szabályzat II./4.1.5 pontjában meghatározott szabályok alapján megkötött szerződést, mely alapján a mérlegköri tagságra szerződő fél valamely mérlegkör-felelős által működtetett mérlegkörhöz csatlakozik

a.4.5. Üzletszabályzat

Jelenti a jelen villamos energia kereskedelmi üzletszabályzatot.

a.4.6. Villamos energia kereskedelmi szerződés

A villamos energia kereskedelmi szerződés a jelen Üzletszabályzatban jelenti a villamos energia vásárlási, értékesítési, valamint a felhasználóval kötött villamos energia ellátási szerződéseket.

a.4.7. Felhasználó

Jelenti bármely olyan természetes vagy jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, aki (amely) a közcélú hálózathoz villamos energia betáplálása, illetve abból villamos energia vételezés céljából közvetlenül vagy közvetve kapcsolódik. Felhasználó alatt jelen üzletszabályzat szempontjából elsősorban a Társasággal szerződéses kapcsolatban álló felhasználókat és termelőket kell érteni.

a.4.8. Profil Elszámolású Felhasználó

Olyan felhasználó, akinek az ellátása a kiefeszültségű hálózatról történik és nem rendelkezik terhelési görbe regisztrálására alkalmas távlehívható fogyasztásmérő készülékkel.

a.4.9. Profil

Statisztikai elemzéssel készült normalizált (1000 kWh éves fogyasztásra vonatkoztatott) éves felhasználói villamosteljesítmény-igény görbe.

a.4.10. Mértékadó Éves Fogyasztás (MÉF)

Jelenti a profil elszámolású felhasználó adott elszámolási időszak alatti fogyasztására vonatkozóan az időszak elején az Elosztói Szabályzat rendelkezései alapján az elosztói engedélyes által megállapított azon villamos energia mennyiséget (kWh), mely alapadatként szolgál az időszak végén a mennyiségi eltérés elszámolására.

a.4.11. Mennyiségi eltérés

A mennyiségi eltérés a profilos elszámolású felhasználóknak az elszámolási időszakra a Mértékadó Éves Fogyasztása alapján – méréshelyettesítő adatszolgáltatásból – számított és a leolvasás alapján megállapított tényleges felhasználása közötti különbség.

a.4.12. Fordulónap

Jelenti minden naptári hónap első napját.

a.4.13. Idősoros elszámolású felhasználó

Jelenti azt a felhasználót, azon csatlakozási ponton mért fogyasztása tekintetében, amely terhelési görbe regisztrálására alkalmas táv-lehívható fogyasztásmérővel rendelkezik, és amellyel az átviteli rendszerirányító Nemzetközi Kereskedelmi Szabályzatában

meghatározott gyakoriságú elszámolási mérési intervallumra vonatkozó (jelenleg 15 perc) mérési adatok alapján számol el a Kereskedő.

a.4.14. Mért fogyasztás

A fogyasztásmérő két leolvasása közötti időszakban felhasznált, a fogyasztásmérő számlálója különbségével meghatározott villamos energia mennyiség.

a.5. AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK, A TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

<u>A társaság cégneve:</u>	Kapacitás Energia Kereskedő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely:	1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 3. C. lház. 3. em. 3.
Cégbejegyzés helye:	Fővárosi Törvényszék mint Cégbíróság
Cégbejegyzés időpontja:	2011. január 28.
Cégjegyzék száma:	01-09-954663

A társaság határozatlan időtartamra alakult. A társaság első üzleti éve 2011. január 24-én kezdődött és 2011. január 28-án ért véget (előtársasági időszak). Az előtársasági időszakot követő üzleti év 2011. január 28-tól 2011. december 31-ig tart. Az ezt követő üzleti évek minden év január 1-én kezdődnek és ugyanazon év december 31-én végződnek.

Az Kapacitás Energia Kereskedő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság villamosenergia-kereskedelmi engedélye alapján jogosult villamos energiát

- a.) a termelőtől, más villamosenergia-kereskedőtől vásárolni, illetve
- b.) a felhasználó, vagy más villamosenergia-kereskedő részére értékesíteni
- c.) határon keresztül szállítani

A Kapacitás Energia Kereskedő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság a felhasználók részére történő villamos-energia értékesítési tevékenységet szabadpiaci villamos energia kereskedelmi engedélyesként végzi. A Társaság ugyanakkor egyetemes szolgáltatásra jogosult fogyasztók részére villamos-energia értékesítést nem végez.

b) AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL - MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL - TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI, EGYEDI FELTÉTELEK KIALAKÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI, AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE

b.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL VALÓ ELTÉRÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

A Kapacitás Energia Kereskedő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság a felhasználókkal kötött egyedi szerződéseiben a jelen Üzletszabályzattól eltérően is megállapodhat. Ebben az esetben az Üzletszabályzatban foglaltakkal szemben a felek jogviszonyára az egyedi szerződés eltérő szabályozása az irányadó. Általános szerződési feltételként azonban minden felhasználóra irányadóak az Üzletszabályzat a., valamint c.3. fejezetei. Ez utóbbi általános szerződési feltételek csak akkor nem alkalmazandóak a Társasággal szerződéses kapcsolatban lévő felhasználókra, ha erről mindkét fél által aláírt

nyilatkozat vagy megállapodás rendelkezik, és amely egyúttal az eltérő, helyettesítő szabályozást is tartalmazza.

b.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSA ÉS A FELHASZNÁLÓK TÁJÉKOZTATÁSA

b.2.1. Az Üzletszabályzat közzététele

A Társaság az Üzletszabályzatot – mindenkor érvényes, egységes szerkezetbe foglalt szöveggel - kérésére bárkinek megtekintésre rendelkezésre bocsátja, és honlapján hozzáférhetővé teszi.

b.2.2. Az általános szerződési feltételek módosítása

A Társaság VET Vhr. 51. § (7) bekezdésének történő megfelelésre tekintettel, valamint a szolgáltatási környezet változása esetén csak úgy tudja vállalni a folyamatos, zökkenőmentes ellátást, ha fenntartja magának az Üzletszabályzatának és Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF) egyoldalú módosításának jogát.

A Társaság Üzletszabályzatának és Általános Szerződési Feltételeinek jóváhagyására a Hivatal jogosult a vonatkozó jogszabályi feltételek szerint. Az ekként jóváhagyott változások a jelen Üzletszabályzat a.3.3 pontjában foglalt időpontban válnak hatályossá.

A Társaság üzletszabályzatának Hivatal által jóváhagyott módosításáról honlapján és ügyfélszolgálatán közzétett, továbbá - amennyiben a Társaság a felhasználóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik - a felhasználó elektronikus levélcímére megküldött rövid, a módosítás lényegét bemutató tartalmi összefoglalóban tárgykörönként megjelöli azon üzletszabályzati rendelkezéseket, amelyek a felhasználók jogait vagy kötelezettségeit közvetlenül érintik. A honlapon történő tájékoztatás közzétételének időtartama legalább 3 hónap.

c) AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA

c.1. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VENNI KÍVÁNÓ FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNYÉNEK KEZELÉSE

c.1.1. Igénybejelentés rendje

Ajánlatkérés a Felhasználó részéről

A Felhasználó írásban vagy szóban jogosult villamos-energia szolgáltatásra ajánlatot kérni a Kereskedőtől.

Az ajánlatadási igénybejelentés tartalma

- nem természetes személy felhasználó (igénylő) esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszáma (egyéb nyilvántartási száma), hiteles cégkivonata vagy egyéb nyilvántartó hatóság által kibocsátott hiteles nyilvántartási kivonata, melyből a nem természetes személy törvényes képviselőjének személye megállapítható;
- az igénybejelentés célja;
- az ajánlatkérés típusa (tájékoztató vagy kötelező jellegű);
- az ajánlat igényelt érvényességi időpontja;
- az igényelt szolgáltatás kezdeti időpontja;

- az igényelt szolgáltatás időtartama;
- igényelt tarifa, konstrukció;
- a Felhasználási hely(ek) adatai (cím, rendeltetés, használati jogcím);
- a Felhasználási hely(ek) profilja (profilos fogyasztási hely esetén);
- a Felhasználási helyre igényelt lekötött, vagy közvilágítás esetén beépített teljesítmény, ill. névleges csatlakozási teljesítmény;
- éves fogyasztás (idősoros fogyasztási hely esetén negyedórás fogyasztási adatok havi vagy éves kimutatása, profilos fogyasztási hely esetén – ha rendelkezésre áll – Mértékadó Éves Fogyasztás);
- egyéb információk az igényhez.

c.1.2. Tájékoztatás a Kereskedő részéről

A Kereskedő, a felhasználó ajánlatadási igénybejelentésének kézhezvételétől számított, legfeljebb 30 napon belül írásban (ideértve az elektronikus csatornákat is) tájékoztatja a Felhasználót ajánlatképességéről, valamint írásban az ajánlat ill. szerződéskötési feltételeiről, feltéve, ha az ajánlatadáshoz szükséges valamennyi adat a Kereskedő rendelkezésére áll.

A tájékoztatást tartalmazza:

- a) a villamosenergia-kereskedő főbb adatait (társaság neve, székhelye, a villamosenergia-kereskedelmi engedély száma, honlapjának címe),
- b) azt az időpontot, amelytől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén a szolgáltatás nyújtása megkezdhető,
- c) a villamos energia árát vagy az ár meghatározására vonatkozó módszertant,
- d) az ajánlati kötöttség időtartamát,
- e) a létrejövő jogviszony minden lényeges elemére kiterjedő tájékoztatást.

Amennyiben a felhasználótól további irat, adat vagy tájékoztatást szükséges az ajánlat elkészítéséhez, a Kereskedő a fenti 30 napos határidőben jelzi ezen igényét a felhasználó részére. A Kereskedő jogosult a felhasználótól cégszerűen aláírt, az ajánlatkészítéshez szükséges adatokat tartalmazó szándéknyilatkozatot kérni a kötelező erejű ajánlatadást megelőzően. Az ajánlatadásra vonatkozó 30 napos határidő a felhasználó válaszáig szünetel, a valamennyi Kereskedő által kért információt tartalmazó válasz beérkezésének napjával pedig újraindul

c.1.3. Eljárás megbízottként

A Társaság a VET 63.§ (1) bekezdésében foglaltak alapján kizárólag a felhasználóval történt megegyezés esetén kezeli a felhasználó hálózathasználati és hálózatcsatlakozási szerződéseit megbízási jogviszonyban. A Társaság fenntartja a jogot arra, hogy ilyen többletszolgáltatást csak egyedi elbírálás alapján nyújtson a felhasználók részére.

A megbízási, illetve a bizományosi szerződés mintáját a jelen Üzletszabályzat 1. sz. függeléke tartalmazza. A Hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés kezelése körében a Társaság eljár a hálózati engedéllyessel szemben a hálózathasználati és a hálózatcsatlakozási szerződés megkötése és/vagy megszüntetése érdekében. A megbízási nem terjed ki a hálózattal kapcsolatos ügyintézésre, hibabejelentésre. A hálózati szerződés tartalmáért a kereskedő, mint Megbízott felelősséget nem vállal.

Eljárás megbízottként

Amennyiben a Társaság megbízási szerződés alapján jár el, úgy a Társaság eljárása eredményeként a felhasználó válik a hálózati csatlakozási, illetve hálózathasználati szerződés alanyává, tehát az abban foglaltak a felhasználót közvetlenül teszik jogosítottá és kötelezetté.

A felhasználó a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést maga is megszüntetheti. A Társaság, mint megbízott a hálózati csatlakozási vagy hálózathasználati szerződés megszüntetése érdekében kizárólag a felhasználó kifejezett, erre irányuló, írásbeli utasítása alapján járhat el.

A Társaság és a felhasználó közötti megbízási jogviszonyra egyebekben a Polgári Törvénykönyvtől szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban Ptk.) megbízásra vonatkozó szabályai és a közöttük létrejött megbízási szerződés az irányadó.

Díjak és költségek

Amennyiben a Társaság a felhasználó megbízása alapján jár el, úgy a megbízás ellátásával kapcsolatban felmerült költségeit a felhasználó részére továbbszámlázhatja.

A Társaság a megbízási tevékenység ellátásáért a Polgári Törvénykönyv rendelkezései alapján díjazást kérhet. Az alkalmazható megbízási díj mértékét, az engedélyes a felhasználóval közösen állapítja meg a vonatkozó szerződésben.

c.2. A SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK ÁLTALÁBAN

c.2.1. A szerződés írásba foglalása

A felhasználó és a Társaság között létrejövő szerződést írásba kell foglalni.

Amennyiben a felhasználó a Társaság szerződéskötési ajánlatát elfogadta, de a felek a szerződés aláírásakor együttesen nincsenek jelen, a szerződés akkor jön létre, ha azt a felhasználó aláírva, 15 napon belül visszaküldi.

c.2.2. A szerződés hatályba lépéséhez szükséges egyéb feltételek

A felhasználói villamos energia vásárlási szerződések hatályba lépésének és érvényességének előfeltétele, hogy a felhasználó rendelkezzen:

- hálózati csatlakozási szerződéssel;
- hálózathasználati szerződéssel;
- mérlegkör szerződéssel vagy mérlegkör-tagsági szerződéssel;
- a felhasználóra irányadó szerződésben, általános szerződési feltételben meghatározott esetben a Kereskedő által elfogadott biztosítékkal.

A kereskedői és termelői villamos energia értékesítési és vásárlási szerződések hatályba lépésének és érvényességének feltétele, hogy

- a termelő rendelkezzen termelői engedéllyel;
- a kereskedő rendelkezzen kereskedelmi engedéllyel és az átviteli rendszerirányítóval kötött hatályos mérlegkör szerződéssel vagy egy mérlegkör-felelőssel kötött hatályos mérlegkör tagsági szerződéssel;

c.2.3. Szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

Tekintettel arra, hogy a felhasználó csatlakozási pontján a fizikai teljesítést az illetékes elosztói engedélyes végzi, a Kereskedő által nyújtott szolgáltatás minőségi paraméterei megegyeznek a felhasználó csatlakozási pontján szolgáltatást nyújtó elosztói engedélyesre irányadó paraméterekkel, melyekre az Elosztói Szabályzat és a vonatkozó szabványok az irányadók.

A felhasználóval történő elszámolás rendjét, valamint a mérésre és hibás mérés esetén történő elszámolásra vonatkozó szabályokat a c.6 pont tartalmazza.

A mérlegkörre vonatkozó információkat a c.5.2 pont tartalmazza.

A fizetési módokat és határidőket a felhasználóval megkötésre kerülő egyedi villamos energia vásárlási szerződés szabályozza.

c.2.4. Az általános szerződési feltételek

A Társaság által alkalmazandó általános szerződési feltételeket a jelen Üzletszabályzat és annak 8. sz. függeléke tartalmazza.

c.2.5. Áralkalmazási feltételek és árak

A Társaság által alkalmazandó árakat a felhasználóval létrejött egyedi villamos energia vásárlási szerződés tartalmazza. A felhasználó köteles a szerződés szerinti díjakat a szerződés rendelkezései szerint megfizetni.

A szerződés szerinti díjak nem tartalmazzák a jogszabályi rendelkezés folytán a Kereskedő által a közvetlen általa ellátott felhasználóktól beszedésre kerülő, nem a Kereskedő saját bevételeit képező tételeket (pl. VET 147. § szerinti pénzeszközök, megújuló energiaforrásból termelt villamos energia támogatásával kapcsolatos tételek), melyeket a Kereskedő számlája alapján a felhasználó köteles a Kereskedő részére megfizetni. Amennyiben a felhasználó bármely ilyen tétel megfizetésével késedelembe esik, annak jogkövetkezményei azonosak azzal, mintha a szerződés szerinti díj fizetésével esne késedelembe.

c.2.6. Az árak megváltoztatásának feltételei, árváltoztatás esetén alkalmazandó eljárás

A Társaság és a felhasználó között létrejött egyedi megállapodás szerint alkalmazott árakat a Társaság a felhasználóval kötött, a felek közös megegyezésén alapuló megállapodás alapján jogosult megváltoztatni. A Társaság a VET-ben meghatározott esetekben az árváltozásról köteles a felhasználókat a törvényben előírt módon, előzetesen tájékoztatni.

A Felhasználóra továbbhárítható automatikusan minden olyan, a Társaság által is megfizetendő vagy rá áthárított adó, adó módjára, vagy egyéb módon és vagy jogcímen megfizetendő pénzügyi teher, egyéb díj, ráfordítás, díjnövekmény vagy pénzeszköz, amely a szerződéskötést követően hatóságilag, jogszabály vagy a felek érdekkörén kívül eső más úton kerül bevezetésre (ideértve egyebek mellett az energiahatékonysági kötelezettségi rendszerből keletkező kötelezettségeket is). A Társaság a fentiek szerinti költségeket jogosult a Felhasználó által fizetendő díjba változatlan módon beépíteni, feltéve, hogy ezt jogszabály nem zárja ki. Ezen felül a Felhasználóra továbbhárítható automatikusan minden olyan, a Társaság által is megfizetendő vagy rá áthárított, a fentiekben nem említett adó, adó módjára, vagy egyéb módon és vagy jogcímen megfizetendő pénzügyi teher, egyéb díj, ráfordítás, díjnövekmény vagy pénzeszköz amely a köztük fennálló szerződésben meghatározott kötelezettségeit az Társaság hátrányára változtatja meg.

A jelen rendelkezés alkalmazása során nem tekintendőek árváltozásnak azok az esetek, ha a Kereskedő által jogszabályi rendelkezés alapján a közvetlen általa ellátott felhasználóktól

beszedésre kerülő, nem a Kereskedő saját bevételeit képező tételek (pl. VET 147. § szerinti pénzeszközök vagy adók, illetékek vagy a megújuló energia támogatási rendszerrel összefüggő pénzeszközök) mértéke változik, azok kivezetésre kerülnek, vagy azokhoz hasonló jellegű új tétel bevezetésére kerül sor. Ezekről a változásokról a Kereskedő a jogszabályi változások által lehetővé tett ésszerű időn belül a felhasználó részére tájékoztatást ad.

c.2.7. Az egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés feltételei

A Kereskedő által ellátott felhasználó az alábbi feltételekkel térhet vissza az Egyetemes Szolgáltatásba:

Amennyiben a felhasználó a jelen pont szerinti igénye benyújtásának időpontjában Egyetemes Szolgáltatásra jogosult, a Kereskedő és a felhasználó között érvényes vásárlási szerződésben (vagy az ÁSZF-ben ill. Üzletszabályzatban) foglaltaknak megfelelő időpontra, írásbeli szerződésfelmondást követően térhet vissza az Egyetemes Szolgáltatásba.

A szolgáltató váltásra a bejelentés hónapját követő második hónap első napjával kerülhet sor feltéve, hogy a felhasználó a szolgáltató váltás iránti igényét a bejelentés hónapjának 20. napjáig teljesítette a Társaság felé. Amennyiben a felhasználó szolgáltató váltás iránti igényét a Társaság a bejelentés hónapjának 20. napját követően veszi kézhez, úgy a szolgáltató váltás a bejelentés hónapját követő harmadik hónap első napjával következik be. A további feltételeket az Egyetemes Szolgáltató illetve az Elosztó hálózati engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

A felhasználó Egyetemes szolgáltatásba való visszatérésének jelzését követően (szerződésfelmondás) a Kereskedő a fennmaradó elszámolási időszakokra jogosult előlegszámlát kiállítani, amely a felek közti végelszámolás előlegeként szolgál.

c.2.8. Az egyedi közvilágítási szerződési feltételek

A Társaság által alkalmazandó egyedi közvilágítási szerződési feltételeket a jelen Üzletszabályzat 5. sz. függeléke tartalmazza.

c.2.9. Szerződés módosítása

A felhasználó jogosult a szerződés módosítását kezdeményezni a Társaságnál. A felhasználó kezdeményezése nem teremt módosítási kötelezettséget a Társaság számára.

c.2.10. Változás a felhasználó személyében

Jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéb szervezet jogutódlással történő megszűnése esetén a Társaság részére a bejelentést a jogutód a jogutódlás megtörténtét követő 15 napon belül köteles megtenni. Ennek elmaradásából eredő költségért és kárért a jogutód felel.

Amennyiben a változás nem jogutóddal történő megszűnés miatt következik be – így különösen a fogyasztási helyen történt tulajdonos, bérlő, használó változás esetén – a régi és az új felhasználó együttesen köteles a Társaság és ezzel párhuzamosan a hálózati engedélyes részére bejelentést tenni a változástól számított 15 napon belül.

A bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a) a felhasználási helyre vonatkozóan
 - aa) a felhasználási hely címe és egyedi azonosítója,
 - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és
 - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállása, valamint a mérőállás megállapításának dátuma,

b) a felhasználó

ba) neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében, neve, cégjegyzékszama vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószama jogi személy vagy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,

bb) új lakóhelyének vagy székhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe,

bc) telefonos elérhetősége és

bd) villamosenergia-kereskedőnél nyilvántartott felhasználói azonosító száma,

c) a felhasználó nyilatkozata, hogy a villamosenergia-vásárlási szerződését felmondja,

d) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,

e) az új felhasználó esetében az új felhasználó

ea) neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében, neve, székhelye, cégjegyzékszama vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószama jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,

eb) lakóhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe és

ec) telefonos elérhetősége,

f) a bejelentés kelte és

g) a felhasználó vagy a bejelentő - és új felhasználó esetében az új felhasználó - aláírása.

Ha a felhasználó a személyét érintő változás bejelentését elmulasztja, vagy a hálózati engedélyes helyszíni ellenőrzését megakadályozza, és a felhasználó a felhasználási helyen a villamos energia felhasználásával felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a felhasználó felel a Társasággal szemben a villamosenergia-vásárlási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért, valamint a szerződésszegő vételezés jogkövetkezményeiért, amíg a hálózati engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését a felhasználó bevonásával nem végezte el. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli. A bejelentést követő 3 napon belül – amennyiben a Társaság a hálózati szerződéseket megbízottként kezeli – a Társaság intézkedik az illetékes hálózati engedélyes irányába a szükséges adatváltoztatások módosítása iránt.

Amennyiben a felhasználó kapcsolattartójának, képviselőjének, számlázási címének adataiban változás következik be azt köteles haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 8 napon belül a Társaságnak bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő kárért a felhasználó felel.

A profil elszámolású fogyasztók tekintetében egyebekben a teljes ellátású szerződésre vonatkozó szabályok alkalmazandók.

c.3. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA

c.3.1. Együttműködés az átviteli rendszerirányítóval

Korlátozás, szűk keresztmetszetek kezelése

Szűk keresztmetszet kezelésére a vonatkozó Európai Unió által kiadott szabályozás, a VET és a végrehajtására kibocsátott jogszabályok irányadóak, melyek részletes végrehajtásának rendjét az átviteli rendszerirányító ezek végrehajtása tekintetében közzétett szabályzatai tartalmazzák.

Az átviteli rendszerirányító jogosult a Társaság mérlegkör-felelősenek villamos energia kereskedelmi szerződéseit teljesítését megtagadni szűk keresztmetszet kialakulása esetében az alkalmazandó hazai és uniós szabályok, valamint a vonatkozó szabályzatok alapján eljárni.

Amennyiben az átviteli rendszerirányító megtagadja a rendszer biztonsága érdekében a határmetszéken való hozzáférést a Társaság mérlegkör-felelőse számára, és emiatt a Társaság által a felhasználó ellátása érdekében tervezett import villamos energia behozatala lehetetlenné válik, ez az 5.3. pont szerinti lehetetlenülésnek, vagy a 4.1. pont szerinti vis maiornak minősülhet. Amennyiben pedig ennek feltételei nem állnak fenn, a Társaság jogosult a villamos energia vásárlási szerződést felmondani.

Az átviteli rendszerirányító kizárólag a jogszabályok és az ellátási szabályzatok által megadott körülmények között korlátozhatja az átviteli és elosztó hálózathoz való hozzáférést. Ilyen esetek lehetnek:

- a) rendkívüli hálózati állapotok,
- b) az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
- c) a szükséges hálózati kapacitások, az erőművi teljesítmények, illetőleg a határon keresztül szállított villamos energia hiánya,
- d) az együttműködő villamosenergia-rendszer, illetve a villamosenergia-rendszer üzemzavara,
- e) a rendszerszintű szolgáltatások biztosításának vagy a rendszer szabályozhatóságának veszélybe kerülése,
- f) a határon keresztül szállított villamos energia beszállításra olyan létesítményekből kerül sor, amelyek üzemeltetése a Magyarország területén tartózkodó személyekre, vagyontárgyaikra, a természetre vagy a környezetre közvetett vagy közvetlen veszéllyel jár, illetve járhat,
- g) a villamos energia beszállítása a megújuló energiaforrások, a hulladékból nyert energia, illetve a nagy hatásfokú kapcsolt villamos energia termelését vagy felhasználását hátrányosan érinti,
- h) más módon el nem végezhető karbantartási és felújítási munkák, valamint kapcsolások érdekében.

Amennyiben a felhasználó a hatályos jogszabályok alapján közvetlenül átviteli díj fizetésére köteles, a hálózathasználati szerződéshez kapcsolódó háromoldalú fizetési megállapodás aláírása esetén a hálózathasználati szerződés szerint a felhasználó által fizetendő rendszerhasználati díjat a Társaság fizeti meg az átviteli engedélyes részére mindaddig, amíg az adott felhasználóval kötött villamos energia értékesítési szerződése hatályban van. Minden egyéb esetben a rendszerhasználati díjakat a felhasználó a Társaság közreműködése nélkül köteles az átviteli engedélyesnek megfizetni. Az átviteli engedélyes köteles az általa üzemeltetett közcélú hálózathoz kapcsolódó, a Társasággal szerződéses viszonyban álló felhasználók vételezési illetve betáplálási adatait haladéktalanul továbbítani a Társaság részére.

Az átviteli rendszerirányító, illetve a mérlegkör-felelős a Társaság megkeresésére igazolja, hogy a villamos energia kereskedelmi szerződés megkötésére igényt bejelentő felhasználó rendelkezik-e hatályos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel, illetve tájékoztatást ad a szerződés egyéb feltételeinek a módosításáról.

A Társaság az átviteli rendszerirányító, illetve a mérlegkör-felelős megkeresésére igazolja, hogy az átviteli engedélyes üzemeltetésében lévő közcélú hálózathoz csatlakozó felhasználó rendelkezik-e vele aláírt hatályos villamos energia kereskedelmi szerződéssel.

A hálózati engedélyes – további vizsgálat nélkül – a Társaság kérelmére, a kérés jogosságának vizsgálata nélkül, a felhasználó villamos energia ellátását köteles

felfüggeszteni. Az átviteli engedélyes kizárólag a Társaság ez irányú értesítését követően szüntetheti meg a villamos energia ellátás felfüggesztését.

Az átviteli rendszerirányító a rendelkezésre állás felfüggesztése előtt értesíti a felhasználót. Rendszerhasználati díj tartozás esetén az átviteli engedélyes kezdeményezheti az ellátás felfüggesztését. Ebben az esetben az átviteli engedélyes köteles írásban tájékoztatni a kereskedőt a felfüggesztés tényéről.

Egy általa ellátott felhasználó felfüggesztését a villamos energia ellátásból a Társaság csak díjtartozás esetén kezdeményezi, feltéve, hogy a díjtartozás rendezésére vonatkozó felszólítás eredménytelen volt. A kikapcsolás illetve visszakapcsolás díja ez esetben a felhasználót terheli.

A Társaság értesíti a mérlegkör-felelőst az átviteli hálózatra közvetlenül kapcsolódó felhasználókra vonatkozóan, többek közt a felhasználó villamos energia kereskedelmi szerződésének a hatályáról.

c.3.2. Együttműködés az elosztói engedéllyessel

A Társaság valamennyi elosztói engedéllyessel megkötö az együttműködéshez szükséges megállapodásokat

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

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

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés kezdő időpontjáról és várható időtartamáról az elosztó értesíti a felhasználókat.

A felhasználó kérésére a felhasználó által fizetendő felhasználói díjat és a mennyiségi eltérést a Társaság fizeti meg az elosztói engedélyes részére mindaddig, amíg az adott felhasználóval kötött energiaellátási szerződése hatályban van. Minden egyéb esetben a

rendszerhasználati díjakat és a mennyiségi eltérés díját a felhasználó közvetlenül, a Társaság közreműködése nélkül köteles az elosztói engedélyesnek megfizetni.

Az elosztói engedélyes köteles az általa üzemeltetett közcélú hálózathoz kapcsolódó, a Társasággal szerződéses viszonyban álló felhasználók vételezési illetve betáplálási adatait haladéktalanul továbbítani a Társaság részére.

Az elosztói engedélyes a Társaság megkeresésére igazolja, hogy a villamos energia kereskedelmi szerződés megkötésére igényt bejelentő felhasználó rendelkezik-e hatályos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel, illetve tájékoztatást ad a szerződés egyéb feltételeinek a módosításáról.

A Társaság az elosztói engedélyes megkeresésére igazolja, hogy az elosztói engedélyes üzemeltetésében lévő közcélú hálózathoz csatlakozó felhasználó rendelkezik-e hatályos villamos energia kereskedelmi szerződéssel.

A Társaság köteles az elosztói engedéllyel bármely, a felhasználókkal kapcsolatos kérdésben együttműködni. A Társaság értesíti az elosztói engedélyest a felhasználó villamos energia Kereskedelmi szerződésének a hatályáról.

Az elosztói engedélyes a Társaság előzetes írásos kérésének megfelelően, a Társaság kérésének vizsgálata nélkül, köteles a felhasználó villamos energia ellátását szüneteltetni. Az elosztói engedélyes kizárólag a Társaság ez irányú írásos értesítését követően kapcsolhatja vissza a felhasználót a villamos energia ellátásba vagy szüntetheti meg a villamos energia ellátás szüneteltetését.

Az elosztói engedélyes a rendelkezésre állás szüneteltetése előtt értesíti a felhasználót. Rendszerhasználati díj tartozás esetén az elosztói illetve az átviteli engedélyes kezdeményezheti az ellátás szüneteltetését. Ebben az esetben az elosztói illetve az átviteli engedélyes köteles írásban tájékoztatni a kereskedőt a szüneteltetés tényéről.

c.3.3. A villamos energia piac más résztvevőivel való együttműködés műszaki feltételei

A villamosenergia-rendszer engedélyesei közötti együttműködési szabályokat, az adatszolgáltatások rendjét részletesen a Nemzetközi Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat, az Üzemi Szabályzat, az Elosztói Szabályzat és a Kereskedelmi Szabályzat, valamint az engedélyesek közötti szerződések és az együttműködés formájától függően szerződés vagy az üzletszabályzat határozzák meg.

c.3.4. A villamos energia piac résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés és az ellátás/kereskedelem általános feltételei

A Társaság törekszik arra, hogy a villamos energia piac résztvevőivel fő üzleti tevékenysége keretében a szerződés célja alapján villamos-energia vásárlási és értékesítési szerződéseket kössön.

A Társaság által kötött értékesítési szerződések az ellátás típusa szerint, a Kereskedelmi Szabályzat meghatározásaival összhangban következőképpen csoportosíthatók:

- Teljes ellátásra vonatkozó szerződés,
- Részleges ellátásra vonatkozó szerződés,
- Menetrend alapú szerződés

c.4. ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, KORLÁTOZÁS ÉS EGYÉB VIS MAIOR ESETÉN

Az elosztói/átviteli hálózati engedélyes, valamint az átviteli rendszerirányító jogosult a villamos-energia szolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. Az előre tervezhető felújítási, karbantartási munkálatok miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a hálózati engedélyes a hálózathasználati szerződés, az üzletszabályzata és a jogszabályok alapján az érintett felhasználókat értesíti. A korlátozásra vagy szüneteltetés feltételeire és végrehajtására a külön jogszabályban foglaltak az irányadók.

Az elosztói engedélyes a villamosenergia-rendszer jelentős zavara és a villamosenergia-ellátási válsághelyzet esetén szükséges intézkedésekről szóló 280/2016. (IX.21.) Korm. rendelet értelmében jár el.

A kereskedő köteles betartani a VET alapján kiadott rendeletnek a korlátozásra vagy szüneteltetésre vonatkozó előírásait. Az elosztói engedélyes köteles betartani valamennyi olyan jogszabályi előírást, amely szükségállapotra vonatkozik, különösen, de nem kizárólagosan a honvédelemről és a Magyar Honvédségről, valamint a különleges jogrendben bevezethető intézkedésekről szóló 2011. évi CXIII. törvény előírásait.

A szabályozási zónán belüli szűk keresztmetszet kialakulása, a hálózati engedélyes által végrehajtott korlátozás, szüneteltetés, a szolgáltatás üzemszünete és a hálózathasználat átviteli rendszerirányító vagy a hálózati engedélyesek általi megtagadása a felhasználó és a Társaság viszonylatában a c.4.1 szerinti vis maiornak minősül.

c.4.1. Vis maior

Vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, a szerződés létrejötte után bekövetkező, annak teljesítését lehetetlenné tevő, vagy késleltető esemény, amelyet a szerződő felek nem láthattak előre és nem háríthattak el, és amely nem vezethető vissza a szerződő felek saját gondatlanságára vagy hibájára. Ilyen események lehetnek különösen, de ezekre nem korlátozva, természeti csapás, tűzvész, robbanás, árvíz, sztrájk, zendülések, polgári zavargások, embargó, forradalom, földrengés, járvány, törvényes hatóságok intézkedése a szerződés hatálybalépését követően, export-import tilalom, kikötők, dokkok, csatornák blokádja, radioaktív vagy vegyi szennyezés, valamint a Társaság szállítójának szállítási korlátozásai. Nem minősül vis maiornak a pénzügyi forráshiány.

Vis Maiornak minősül a Társaság szempontjából az is, ha számára az import vagy hazai termelői kapacitásokhoz való hozzáférés olyan mértékben nehézkes vagy korlátozott, amely miatt a Társaság kereskedelmi alapú felhasználói ellátási szerződések teljesítésére – tekintettel a kikötött fix összegű energiadíjra is - nem képes. A Társaság ilyen esetekben a szerződéseit jogosult rendkívüli felmondással felmondani.

c.4.2. Értesítési kötelezettségek

Az a Fél, akinek teljesítését Vis maior esemény akadályozza köteles az adott helyzetben tőle elvárható legrövidebb időn belül értesíteni a másik Felet az aktuális Vis maior eseményről. Az értesítés tartalmazza az esemény jellegét, annak a Szerződés teljesítésére gyakorolt hatását és amennyire az lehetséges, a nem teljesítés várható időtartamát.

c.4.3. Vis maior megszűnése

A Vis maior eseményt bejelentő Fél az adott helyzetben tőle elvárható legrövidebb időn belül köteles értesíteni a másik Felet, ha:

- a) a Vis maior esemény megszűnik: vagy

- b) a bejelentő Félre vonatkozóan megszűnik a Vis maior teljesítésre gyakorolt hatása.

Egyik Fél sem mentesül a szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése alól, amíg a Vis maior eseményre vonatkozó bejelentést az érintett Fél meg nem teszi.

c.4.4. Mérséklés

Az a Fél, amelyet a Vis maior érint:

- a) az adott helyzetben tőle elvárható módon köteles elkerülni, megelőzni, megszüntetni vagy enyhíteni a Vis maior esemény hatását, beleértve a szolgáltatások, termékek, berendezések és anyagok más forrásból történő beszerzését, és az indokolt összegek kifizetését;
- b) az adott helyzetben tőle elvárható módon köteles folytatni a Szerződés teljesítését közvetlenül a Vis maior esemény megszűnését követően: és
- c) a másik Fél indokolt kérésére, köteles tájékoztatni a másik Felet a Vis maior eseményjellegéről és okairól, a Vis maior elkerülése, megszüntetése vagy enyhítése érdekében tett tevékenységeiről, és annak várható időtartamáról.

Mindkét Fél köteles együttműködni szükség esetén ésszerű alternatív intézkedések kidolgozásában illetve megvalósításában a Vis Maior hatásának megszüntetése érdekében. Ennek megfelelően egyik Fél sem zárkozhat el indokolatlanul a közöttük fennálló szerződés megfelelő módosításától a Vis Maior hatásának kiküszöbölése érdekében.

c.4.5. A Vis Maior hatása

A Társaság vagy a Felhasználó részben vagy egészben megtagadhatja a teljesítést, ha az érintett Fél nem tudja szerződés szerinti kötelezettségét teljesíteni valamely Vis maior esemény miatt.

c.4.6. Jogszabályváltozás

Jogszabály változási esemény:

Amennyiben jelen Üzletszabályzat hatályba lépése után olyan jogszabályváltozás következik be, amely

- (i) azt eredményezi, hogy mind a felhasználó, mind a Társaság jelen üzletszabályzat szerinti bármely kötelezettségének teljesítése jogellenessé vagy érvényesíthetetlenné válik; vagy
- (ii) a Társaság és a Felhasználó közötti szerződés megkötésének időpontjához képest, a szerződés szerinti szolgáltatás és ellenszolgáltatás tekintetében, olyan jelentős értékaránytalanságot eredményez, amely a szerződés hatályba lépésekor fennálló szerződéses egyensúlyt felborítja, vagy
- (iii) lényeges mértékben sérti akár a felhasználó, akár a Társaság jelen üzletszabályzatba foglalt jogait vagy növeli a felek üzletszabályzat szerinti kötelezettségeit;

A szerződő felek kötelesek egymást értesíteni a vonatkozó jogszabályváltozásról és a jelen üzletszabályzatra való kihatásáról. Jogszabályváltozásnak minősülhet a VET III. fejezetében említett villamosenergia-ellátási és üzletszabályzatok, valamint a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (GET) alapján kiadott földgázellátási és üzletszabályzatok módosítása is, valamint minden olyan hatósági határozat, amely a jelen Üzletszabályzatban foglaltak teljesítésére kihat.

Kiemelt jogszabály-változási esemény:

- a.) Gázáremelés

A Társaság kiemelt jogszabály-változási eseményként kezeli az erőművi hatósági gázáremelést.

A villamos energia ellátás belföldi energiahányadának árát módosíthatja egy esetleges hatósági gázáremelés. Ebben az esetben módosulhat a belföldi energiahányad beszerzési ára. Az árkorrekcióról a Felek kötelesek tárgyalásokat folytatni. Ellenkező megállapodás hiányában a felek közötti szerződés szerint fizetendő energiadíj összege legfeljebb az energiadíj tüzelőanyag komponensének árváltozásával a Társaság részéről egyoldalúan emelhető.

b.) Rendszerhasználati díjak és / vagy mennyiségi eltérés díjának változása

Abban az esetben, ha a Felhasználóval kötött szerződés szerint a villamos energia ára tartalmazza a hálózati engedélyesnek fizetendő rendszerhasználati díjakat, akkor kiemelt jogszabály-változási eseményként kell kezelni a rendszerhasználati díjak emelését. Ellenkező megállapodás hiányában a felek közötti szerződés szerint fizetendő energiadíj összege legfeljebb a rendszerhasználati díjak változásával a Társaság részéről egyoldalúan emelhető. Amennyiben a mennyiségi eltérés díját a Kereskedő és a Felhasználó között létrejött szerződés értelmében a Kereskedő hatósági áron számlázza tovább, úgy annak hatósági változtatását szintén kiemelt jogszabály-változási eseményként kell kezelni.

A Jogszabályváltozás következménye

A Felek a 4.6. pont szerinti esetekben kötelesek az értesítést követő legfeljebb 30 naptári napon keresztül jóhiszeműen tárgyalást folytatni arról, hogy milyen módosítások szükségesek a közöttük fennálló szerződéshez. A Felek minden tőlük elvárható kötelesek megtenni annak érdekében, hogy a közöttük létrejött szerződést úgy módosítsák, hogy a szerződés legjobban tükrözze a Felek közötti szerződés hatályba lépésekor fennállt szándékát. Amennyiben a Felek nem jutnak megegyezésre 30 napon belül, akkor közöttük fennálló jogvitát bírósági úton intézik el.

c.5. AZ EGYES SZERZŐDÉSEK

c.5.1. Hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés

A felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést köteles kötni a területileg illetékes elosztói engedélyessel. Az elosztói engedélyes üzletszabályzatának megfelelő tartalmú hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést a hálózati engedélyes készíti el. Egyebekben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés részletes szabályait az elosztói üzletszabályzat tartalmazza.

A hálózati engedélyes és a felhasználó közötti kapcsolat

A hálózati engedélyes saját üzletszabályzata és a megkötött szerződések alapján jár el a felhasználóval szemben. A hálózati engedélyes a jogszabályok és az üzletszabályzata szerint jogosult a fogyasztási helyet ellenőrizni. Az ellenőrzés során a felhasználó köteles együttműködni a hálózati engedélyessel.

A felhasználó köteles értesíteni a Társaságot minden olyan körülményről, illetve a fogyasztási hely ellenőrzésének eredményéről, amely a közöttük fennálló kereskedelmi szerződés hatályát, tartalmát, illetve együttműködésüket érinti.

c.5.2. A mérlegkörtagsági szerződés

A Társaság saját mérlegkört hoz létre vagy egy meglévő mérlegkörhöz csatlakozik. Erre tekintettel a Társasággal szerződéses jogviszonyban álló felhasználó a Társaság mérlegkörü felelősével köti meg a mérlegkör tagsági szerződést.

c.5.3. A felhasználói villamos energia értékesítési szerződés

A felhasználói villamos energia értékesítési szerződés hatálya

A Társaság az általa használt szerződésminták alapján elkészített, írásbeli szerződéseket köt a felhasználóival. Amennyiben a villamos energia értékesítési szerződés hatálya alatt megszűnik a felhasználó hálózathasználati és/vagy a hálózati csatlakozási és/vagy mérlegkör tagsági szerződése a felhasználó köteles ezt a tényt haladéktalanul írásban bejelenteni a Társaság részére. A felhasználó villamos energia kereskedelmi szerződése az előző mondatban említett szerződések bármelyikének megszűnése esetén azonnali hatállyal megszűnik minden egyéb intézkedés nélkül. Amennyiben a felhasználó a fenti bejelentéssel indokolatlanul késlekedik, és ezzel a Társaságnak kárt okoz, köteles azt teljes mértékben számára megtéríteni.

Amennyiben a villamos energia értékesítési szerződés hatálya alatt a hálózati engedélyes vagy az átviteli rendszerirányító bármely, a felhasználónak felróható okból felfüggeszti, korlátozza, vagy megtagadja a felhasználó részére a villamos energia szolgáltatást, a felhasználó köteles ezt a tényt haladéktalanul írásban bejelenteni a Társaság részére. Ez esetben a felhasználó köteles megtéríteni a Társaságnak a villamos energia szerződés nem teljesülése miatt felmerült összes költségét és/vagy kárát. A szolgáltatásnak a hálózati engedélyes vagy az átviteli rendszerirányító általi - a nem felhasználónak felróható okból történő - felfüggesztése, korlátozása vagy megtagadása lehetetlenülésnek minősül.

A felhasználói villamos energia értékesítési szerződés fajtái:

- I. Teljes ellátásra vonatkozó szerződés,
- II. Részleges ellátásra vonatkozó szerződés,
- III. Menetrend alapú szerződés

A felhasználókkal kötött villamos energia értékesítési szerződés kötelező tartalmi elemei egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók esetén (VET 62. § (1a) bekezdés) :

a) a szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén a nevének, lakcímének, jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetén a székhelyének, cégjegyzékszámának vagy azzal egyenértékű azonosítójának és adószámának feltüntetésével,

b) a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára,

c) a szerződés időtartama, a szerződés feltételei, valamint az igénybe vett szolgáltatások, illetőleg a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,

d) a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,

e) annak a hálózati engedélyesnek a megnevezése, székhelye, amely hálózathoz a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,

f) a felhasználási hely, valamint elszámolási pont megjelölése,

g) az igénybe venni kívánt, szerződött villamos energia mennyisége vagy a szolgáltatás teljes ellátást biztosító jellege, és

h) az elszámolási és számlázási időszakok, továbbá a számlázás és a számla kiegyenlítésének módja és feltételei.

c.5.4. Teljes ellátásra vonatkozó szerződés

Teljes ellátásra vonatkozó szerződés esetén a felhasználó kizárólag a Társaságtól szerzi be a villamos energia szükségletét. Teljes ellátásra vonatkozó szerződés a felhasználó/termelő hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésében rögzített teljesítmények mértékéig köthető. Teljes ellátásra vonatkozó szerződés esetén a felhasználó – amennyiben szükséges – a Társaság közreműködésével köt mérlegkör-tagsági szerződést. A teljes ellátásra vonatkozó szerződés-minta a jelen Üzletszabályzat 6. számú függelékét képezi.

A Társaság kötelezettségei, felelőssége

A Társaság felelős a fogyasztási hely villamos energia igényének teljes beszerzéséért, vagyis a felhasználó által ott felhasznált villamos energia mennyiséget saját nevében kell, hogy megvásárolja. A Társaság ezen kötelezettsége teljesítése érdekében egyrészt villamos energia kereskedelmi tevékenységet végez, - azaz villamos energiát vásárol termelőktől, és más kereskedőktől, illetve villamos energiát importál, és értékesít, másrészt mérlegkör tagsági szerződést köt a mérlegkör felelős(ök)sel a kiegyenlítő energia elszámolásáról. A Társaság mérlegkör-tagsági szerződése biztosítja a felhasználó biztonságos villamos energia ellátását a szerződés és a mellékletét képező mérlegkör-tagsági szerződés hatálya alatt.

A Társaság mindenkor betartja a működési engedélyének és a mérlegkör szerződésének rendelkezéseit, és köteles a szerződés ideje alatt Kereskedelmi tevékenységét – a felek ellenkező megállapodása hiányában – fenntartani. Amennyiben ezt a Társaság nem tartja be, az ellátási szerződés megszűnik. A Társaság szerződésszegésért való felelőssége korlátozott, annak mértéke nem haladja meg a szerződött nettó villamosenergia-díj 0,5%-ának megfelelő mértéket, ide nem értve az élet, testi épség és egészség megsértését eredményező szerződésszegési eseményeket.

A felhasználó jogai és kötelezettségei

A felhasználó köteles a szerződés időtartama alatt a hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződését hatályban tartani. Amennyiben az elosztói engedélyes arról értesíti a Társaságot, hogy a felhasználó a hálózati csatlakozási vagy a hálózathasználati szerződését megszegte, a Társaság a felhasználótól annak legfeljebb egyhavi átlagfogyasztásának díjával egyenértékű biztosítékot kérhet.

Amennyiben kiderül, hogy az elosztói engedélyestől kapott tájékoztatás téves vagy hibás volt, a biztosíték annak jegybanki alapkamattal növelt összege időarányos kamataival együtt visszajár.

A felhasználó köteles a szerződésben megállapított díjakat a szerződés rendelkezései szerint megfizetni.

A felhasználó vállalja, hogy a szerződés időtartama alatt a fogyasztási hely teljes villamos energia szükségletét a Társaságtól szerzi be. A felhasználó jogosult az energiaellátásával kapcsolatos bármilyen ügyben a Társasághoz fordulni, aki a tőle elvárható szakértelemmel a felhasználó részére tanácsot vagy tájékoztatást ad, illetve biztosítja számára az Üzletszabályzatában valamint a szerződésben foglalt szolgáltatásokat.

Teljesítés

A teljes ellátásra vonatkozó szerződések alapján a Társaság kötelezettségeinek a teljesítési helye az átviteli hálózat. A villamos energia Kereskedelmi szerződéseket a Társaság vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a Társaság szerződése alapján a felhasználó/termelő igényének megfelelő mennyiségű villamos energia az átviteli hálózatba betáplálásra került.

A szerződés szerinti villamos energia eljuttatása a felhasználó csatlakozási pontjáig az érintett hálózati engedélyes feladata. Ezért a fogyasztási helyen átadott villamos energia minőségi vagy mennyiségi hibájáért a Társaság – ellenkező megállapodás hiányában – nem vállal felelősséget. Ha a Társaság nem rendelkezik a felhasználó igényének megfelelő mennyiségű és teljesítményű villamos energia Kereskedelmi szerződéssel, a Társaság

köteles elszámolni a mérlegkör-felelőssel a Társaság szerződésszegése miatt a felhasználó részére elkerülhetetlenül szükségessé vált kiegyenlítő energia vonatkozásában. A Társaságnak a szerződés teljesítése vonatkozásában további felelőssége nem áll fenn a felhasználó irányában. A Társaság természetesen köteles villamos energia kereskedelmi tevékenységét fenntartani a felhasználóval kötött értékesítési szerződés hatálya alatt.

A Társaság köteles továbbá a polgári jog szabályai szerint teljes kártérítést fizetni a felhasználónak, ha a vele kötött szerződését megszegte, az abban foglaltak teljesítésére bármilyen neki felróható okból nem képes, és ezzel az adott felhasználónak kárt okozott. A Társaság szerződésszegésért való felelőssége korlátozott, annak mértéke nem haladja meg a szerződött nettó villamosenergia-díj 0,5%-ának megfelelő mértéket, ide nem értve az élet, testi épség és egészség megsértését eredményező szerződésszegési eseményeket.

Menetrend, illetve adatszolgáltatási kötelezettség

A Társaság a felhasználó termelési/fogyasztási sajátosságait figyelembe véve, a felhasználóval együttműködve szabályozza a felhasználó adatszolgáltatási kötelezettségeit. A felhasználó az általa vállalt szerződéses kötelezettségei szerint tájékoztató jellegű fogyasztási előrejelzések átadására lehet köteles, azonban vállalhat pontos menetrend-adási kötelezettséget is.

A szerződés szerinti díjak

A felhasználó köteles a Társaság részére a villamos energia kereskedelmi szerződésben meghatározott díjat megfizetni, az ott meghatározottak szerint.

A felhasználó és a Társaság közötti elszámolás szabályait az Üzletszabályzat c/ 6. számú pontja tartalmazza.

Felhasználó általi szerződésszegés

Felhasználó általi szerződésszegésnek minősül különösen:

- a) a szerződés szerinti díjaknak, vagy azok egy részének, bármilyen egyéb pótdíj vagy kötbér összegének késedelmes megfizetése vagy meg nem fizetése,
- b) a menetrend, illetve adatszolgáltatás rendelkezésre bocsátásának elmulasztása, vagy a menetrend, illetve adatszolgáltatás késedelmes vagy nem megfelelő rendelkezésre bocsátása,
- c) villamos energia átvételi kötelezettségét neki felróható okból 30 napot meghaladóan nem teljesíti, akkor is, ha erre azért nem képes, mert az adott fogyasztási helyet az elosztói engedélyes a felhasználó szerződésszegése miatt harminc (30) napot meghaladóan az ellátást szüneteltette vagy az ellátásból kikapcsolta,
- d) többszereplős ellátásra való áttérés a Társaság jóváhagyása nélkül,
- e) a Társaság által a fogyasztási helyek ellátására szolgáltatott villamos energiát hozzájárulása nélkül vagy tilalma ellenére továbbadja;
- f) a 6.7. pont szerinti biztosíték adásának megtagadása;

Szerződésszegés a Társaság részéről

A Társaság általi szerződésszegés különösen:

- a) a villamos energia szállítására irányuló kötelezettség nem vagy nem a szerződésnek megfelelő teljesítése;
- b) amennyiben a felek úgy állapodtak meg, hogy a rendszerhasználati díjat az elosztói engedélyes felé a Társaság fizeti meg, ezen kötelezettség elmulasztása;

A Szerződésszegés jogkövetkezményei

A szerződésszegés jogkövetkezményeit a Kereskedő jelen Üzletszabályzat mellékeltét képező Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák.

A szerződés megszűnése

A szerződés megszűnik:

- A szerződésben meghatározott időtartam lejártakor,
- A felhasználó hálózathasználati és/vagy hálózati csatlakozási, és/vagy mérlegkör, tagsági szerződésének megszűntekor,
- A felek közös megegyezése alapján a közösen megállapított időpontban,
- Rendes felmondás alapján a felmondási idő leteltekor,
- Rendkívüli felmondás alapján azonnali hatállyal a felmondás közlésekor.

A teljes ellátásra vonatkozó szerződés rendes és azonnali hatályú felmondására irányadó szabályok értelemszerűen alkalmazandók a részleges ellátásra vonatkozó és a menetrend alapú szerződés megszüntetésére is, kivéve, ha a jelen üzletszabályzat ezen szerződések vonatkozásában külön szabályokat állapít meg.

A teljes ellátásra vonatkozó szerződés felmondása

A teljes ellátásra vonatkozó hosszú távú szerződés rendes felmondással a szerződésben foglalt felmondási idővel, az ellátási szabályzatokban meghatározott fordulónapra mondható fel.

A Társaság a VET 176.§ (2) bekezdése alapján ellátott fogyasztók szerződését 30 napos felmondási idővel mondhatja fel.

Amennyiben a Társaság hazai vagy import energia-beszerzési forrásai előre nem látható okból (hatósági határozat, átviteli rendszerirányítói döntés vagy egyéb külső, a Társaságtól független ok miatt, amely nem minősül Vis maiornak) legalább 15 napot meghaladóan elérhetetlenek, vagy olyan mértékben korlátozottak, hogy a Társaság a felhasználó ellátását a szerződésben rögzített energiadíjon nem tudja vállalni, a Társaság jogosult a szerződés módosítását kezdeményezni.

Amennyiben a szerződés módosításáról a felek nem tudnak 15 napon belül megállapodni, a Társaság jogosult a szerződést felmondani. A Társaság nem hivatkozhat saját felróható magatartására a szerződés felmondása érdekében.

A teljes ellátására vonatkozó szerződés azonnali hatályú felmondása

Felek a teljes ellátásra vonatkozó szerződést az alábbiak szerint mondhatják fel azonnali hatállyal:

Az azonnali hatályú felmondás jogát a Társaság az alábbi esetekben jogosult gyakorolni:

- a Felhasználó döntésre jogosult szerve jogutód nélküli megszűnést kimondó határozatot hoz.
- A felhasználónak a teljes ellátásra vonatkozó szerződés szerinti bármely jogának és/vagy kötelezettségének engedményezése a Társaság előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.
- A felhasználó súlyos szerződésszegése esetén.
- A felhasználó csődeljárás megindítása iránti kérelmet nyújt be az illetékes bírósághoz; vagy fizetéseképtelenségét az illetékes bíróság jogerős végzésben

megállapítja, és ellene felszámolási eljárás indul; vagy a felhasználó döntésre jogosult szerve jogutód nélküli megszűnést kimondó határozatot hoz.

- A Társaság energia-beszerzési forrásainak előre nem látható korlátozása esetén
- Jogszabályváltozás (C).4.6.) esetén

Az azonnali hatályú felmondás jogát felhasználó az alábbi esetekben jogosult gyakorolni:

- A Társaság az illetékes hatóság jogerős határozata alapján a jövőben, de még a Szerződés időtartama alatt jogosulatlanul válik a jelen Szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítésére és nincs olyan jogutódja, amely erre jogosult lenne;
- A Társaság csődeljárás megindítása iránti kérelmet nyújt be az illetékes bírósághoz; vagy fizetéseképtelenségét az illetékes bíróság jogerős végzésben megállapítja, és ellene felszámolási eljárás indul; vagy a Társaság döntésre jogosult szerve jogutód nélküli megszűnést kimondó határozatot hoz.
- A Társaság súlyos szerződésszegése esetén.

Az azonnali hatályú felmondás jogát a felek írásban kötelesek gyakorolni.

Súlyos szerződésszegés a felhasználó részéről különösen:

- A teljes ellátásra vonatkozó szerződésben vagy a jelen üzletszabályzatában rögzített díjak, illetve a kötbér, vagy egyéb a teljes ellátásra vonatkozó szerződésben meghatározott, a Társaságnak járó összegeknek a teljes ellátására vonatkozó szerződés szerinti kifizetésével kapcsolatos kötelezettségét tizenöt (15) napot meghaladóan, írásbeli felszólítás ellenére sem teljesíti.
- A villamos energia átvételi kötelezettségét neki felróható okból harminc (30) napot meghaladóan nem teljesíti, akkor is, ha erre azért nem képes, mert az elosztói engedélyes a felhasználó szerződésszegése miatt harminc (30) napot meghaladóan az ellátást szüneteltette vagy a felhasználót az ellátásából kikapcsolta.
- Megsérti a Társaság teljes ellátási jogát.

Súlyos szerződésszegés a Társaság részéről:

- Amennyiben a jelen C.5.4. pont, „Szerződésszegés a Társaság részéről” cím alatt meghatározott szerződésszegő állapotot a Társaság 30 napot meghaladóan nem szünteti meg, avagy azt 30 napot meghaladóan is fenntartja.

Az azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén az arra okot adó fél köteles megtéríteni a másik félnek a villamos energia vásárlási szerződés nem teljesítésével kapcsolatban felmerült összes költségét és/vagy kárát.

c.5.5. A profil elszámolású felhasználókkal kapcsolatos különös rendelkezések

Profilcsoportba sorolás, MÉF meghatározása

A profil alapú elszámolás alkalmazásához a fogyasztási helyet – több csatlakozási pont esetében csatlakozási pontonként – hozzá kell rendelni valamelyik, az Elosztói Szabályzatban szereplő profilcsoporthoz.

A felhasználói profilcsoportba sorolás – egyéb megállapodás hiányában - a hálózati engedélyes joga és kötelessége. A profilba sorolást a hálózati engedélyes az Elosztói Szabályzat mellékletét képező kérdőív segítségével, objektív módon végzi el annak érdekében, hogy felhasználó a tényleges fogyasztási szokásának megfelelő, azt a lehető legjobban megközelítő profilcsoportba kerüljön besorolásra.

A kérdőívet felhasználó köteles saját kezűleg, a valóságnak megfelelően kitöltve aláírni. Amennyiben a felhasználóval kötött megállapodás alapján a Társaság megbízottként vagy bizományosként jár el a hálózati engedéllyel szemben a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződés megkötése érdekében, úgy a Társaság jogosult a felhasználót profilcsoportba sorolni, majd ennek eredményét a hálózati engedéllyel közölni. A hálózati engedélyesnek a profilba sorolást jóvá kell hagynia, de jogában áll elutasítani, ezért a hálózati engedélyes jóváhagyásáig a közölt eredmény csak tájékoztató jellegű. A kérdőívre adott válaszok kiértékelésével kapott csoportbesorolást a felhasználónak (felhasználónak) el kell fogadnia és azt a hálózathasználati szerződésben annak megkötésekor rögzíteni kell. Amennyiben felhasználó (illetve felhatalmazása alapján a Társaság) a csoportba sorolás eredményét nem fogadja el, kérheti – egy alkalommal díjmentesen – ellenőrző, a terhelési görbét rögzítő fogyasztásmérő felszerelését.

A profil alapú elszámoláshoz meg kell állapítani a felhasználó várható éves fogyasztását (Mértékadó Éves Fogyasztás, MÉF). A MÉF-et vagy a felhasználó állapítja meg, vagy a Társaság a felhasználó által közölt fogyasztási adatok alapján, vagy ennek hiányában a hálózati engedélyes. A hálózati engedélyesnek a MÉF-et jóvá kell hagynia, és jogában áll elutasítani, ezért a hálózati engedélyes jóváhagyásáig csak tájékoztató jellegű. A Mértékadó Éves Fogyasztás szerződéskötéskor megállapított értékét rögzíteni kell a hálózathasználati szerződésben. A későbbi elszámolási időszakokra vonatkozó érvényes Mértékadó Éves Fogyasztás meghatározása a korábban leolvasott mért fogyasztási adatokból kiindulva a hálózati engedélyes feladata, azonban annak megállapítása során a Társaság a felhasználó érdekében a hálózati engedélyesnél eljárhat.

Szerződések kezelése kereskedőváltáskor

Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani a kereskedőváltásra, az elszámolásra a VET. 47/B. és 47/C. §-ok valamint a Vhr. 26. § -ban foglalt szabályok szerint kell eljárni.

Mértékadó Éves Fogyasztás és profilcsoporthoz rendelés módosítása

Profil elszámolású felhasználó személyesen vagy meghatalmazása alapján a Társaság az elszámolási időszakon belül egyszer, illetve idényjellegű fogyasztás esetén egy elszámolási időszakon belül évente kétszer kezdeményezheti a Mértékadó Éves Fogyasztás módosítását a hálózati engedélyesnél. A módosítási igény elfogadásáról vagy elutasításáról a hálózati engedélyes visszajelzést köteles adni a felhasználó illetve a Társaság részére. Az esetleges elutasítást a hálózati engedélyes minden esetben köteles indokolni.

Amennyiben a változtatást a hálózati engedélyes nem utasítja el, úgy a változás a hálózati engedélyes általi visszaigazolást követő első fordulónaptól alkalmazandó a felek jogviszonyában. A felhasználó meghatalmazása alapján a Társaság felhasználó tevékenységében, fogyasztási szokásában történt változás esetén írásban kezdeményezheti a felhasználó profilba sorolásának felülvizsgálatát.

A profilcsoportba sorolás szempontjából lényeges körülmény megváltozása esetén a felhasználó vagy meghatalmazása esetén a Társaság haladéktalanul, írásban köteles tájékoztatni az elosztói engedélyest, aki ezt követően kezdeményezi a felhasználó újrabesorolását. Ha a kérdőív ismételt kitöltése és kiértékelése alapján indokolt, az átsorolást az elosztói engedélyesnek el kell végezni. Az újrabesorolásról az elosztói engedélyes a felhasználót és a Társaságot is értesíteni köteles.

Az újrabesorolás legkésőbb a hálózati engedélyes felhasználónak, illetve a Társaságnak eljuttatott értesítés időpontját követő 31. napját követő fordulónapon lép hatályba.

Amennyiben a felhasználó vagy meghatalmazása alapján a Társaság a módosult besorolás eredményét vitatja, kérheti ellenőrző, tárolós fogyasztásmérő felszerelését. Az ellenőrző mérés lefolytatásának időtartamára (8 hét) az elszámolás alapja az újra besoroláskor alkalmazott kérdőív alapján meghatározott profilcsoport. Amennyiben a felhasználó a módosított profilcsoport besorolását sem fogadja el, akkor profilos elszámolását felhasználóként nem maradhat a piacon és vissza kell térnie a felhasználói piacra vagy kezdeményeznie kell a távlehívható, negyedórás teljesítménygörbe rögzítésére alkalmas fogyasztásmérő felszerelését. E körben – adott esetben – kialakuló vitás kérdésben a felhasználó az elosztói üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően vitathatja, adott esetben a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, vagy bírósághoz fordulhat. A felhasználó érdekeit – a felhasználó erre vonatkozó kifejezett felkérése esetén – a Társaság az illetékes szerv, hatóság, engedélyes előtt képviselheti. A Társaság a felhasználó bírósági előtti képviselőjére ellátására nem jogosult.

A számlák kiegyenlítése a Társaságon keresztül

A Társaság és a felhasználó a közöttük létrejött teljes ellátás alapú szerződésben megállapodhatnak abban, hogy hálózati engedélyes részére a rendszerhasználati díjat és a mennyiségi eltérés díját, a felhasználó a Társaságon keresztül fizeti meg. Ilyen megállapodás esetén a hálózati engedélyes a számlát a Társaság részére állítja ki és küldi meg. A fizető személyét a hálózathasználati szerződésben kell rögzíteni.

c.5.6. Részleges ellátásra vonatkozó szerződés

A felhasználó arra irányuló igénye esetén a Társaság a felhasználóval részleges ellátásra vonatkozó szerződést köthet.

Részleges ellátásra vonatkozó szerződés esetén a felhasználó a villamos energia igényét nem kizárólag a Társaságtól szerzi be.

A részleges ellátásra vonatkozó szerződés részletes tartalmát és az arra irányadó különös szabályokat a felek az egyedi esetben kölcsönösen eljárva állapítják meg.

c.5.7. Menetrend alapú villamosenergia-értékesítési szerződés

Menetrendes szerződés esetén a felhasználó, az általa megadott menetrendnek megfelelő mennyiségű és ütemezésű villamos energia igényét a Társaságtól szerzi be. Menetrend alapú szerződés abban az esetben jöhet létre, ha a felhasználó rendelkezik mérlegkör-szerződéssel vagy mérlegkör-tagsági szerződéssel. Menetrend alapú szerződés csak teljesítménymérő és tároló fogyasztásmérővel rendelkező csatlakozási ponttal rendelkező felhasználó, termelő és a Társaság között, valamint önálló mérlegkörrel vagy mérlegkör tagsági szerződéssel rendelkező kereskedő és a Társaság között jöhet létre.

Menetrend alapú szerződés határozott és határozatlan időtartamra köthető. Menetrend alapú szerződés egyszeri vagy többszöri teljesítéssel megszűnő vagy keretszerződés jelleggel is köthető.

Teljesítési hely/idő

A menetrend alapú szerződések alapján a Társaság kötelezettségeinek a teljesítési helye – szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a magyar átviteli hálózat. A menetrend alapú szerződések alapján a Társaság kötelezettségeinek a teljesítési ideje megegyezik a menetrend által meghatározott szállítással. Azaz a villamosenergia-kereskedelmi szerződéseket a Társaság vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a Társaság szerződése alapján az átviteli rendszerirányító a szállítást a menetrend visszaigazolásával teljesítésre befogadta.

Menetrend

A menetrend a szerződés részeként kerül megállapításra az átviteli rendszerirányító engedélyes által kiadott Kereskedelmi Szabályzat előírásaival összhangban.

A szerződő felek kötelesek a menetrend mérlegkör-felelős részére történő bejelentésére az ellátási szabályzatoknak megfelelő tartalommal, formában és határidőre. A szerződő felek kötelesek a menetrendi bejelentés és jóváhagyás során tanúsított magatartásával a másik félnek okozott kár másik fél részére történő megtérítésére.

A menetrend alapú felhasználói szerződésre a más engedélyesekkel szemben használt menetrendes értékesítési szerződésekre vonatkozó rendelkezések az irányadóak.

A menetrend alapú felhasználó szerződések tekintetében egyebekben a teljes ellátású szerződésre vonatkozó szabályok alkalmazandóak.

c.5.8. Menetrendes villamos energia beszerzési szerződés

A Társaság az energia-beszerzési igényei fedezésére termelői engedélyesekkel, kiserőművek üzemeltetőivel, külföldi szállítókkal, és más kereskedői engedélyesekkel köthet villamos energia kereskedelmi szerződést.

A menetrendes villamos energia kereskedelmi szerződés létrejöttének feltételei

A menetrendes villamos energia kereskedelmi szerződés a felek aláírásával jön létre. A menetrendes villamos energia kereskedelmi szerződés létrejöttének feltétele, hogy egyik szerződő fél rendelkezzen villamos energia kereskedelemre vagy termelésre vonatkozó érvényes működési engedéllyel. A Társaság rendelkezik a mérlegkör-felelőssel kötött mérlegkör-tagsági szerződéssel. A vásárlási szerződés hatálybalépésének feltétele, hogy a másik fél is mérlegkör-felelős vagy mérlegkör-tag legyen.

c.5.9. A villamos energia beszerzési szerződés fajtái

A Társaság a hazai termelői engedélyesekkel azok üzletszabályzata és szerződésmintája figyelembe vételével köt egyedi szerződéseket. Más kereskedői engedélyesekkel a Társaság az EFET szerződésminta alapján készített, a III. sz. mellékletben található szerződésminta alapján állapodik meg.

A menetrendes villamos energia kereskedelmi szerződésnek tartalmaznia kell valamennyi, a mintában szereplő tartalmi elemre irányadó megállapodást, így különösen meg kell határozni az alábbi általános feltételeket:

- a szerződéskötő felek adatai (név, székhely, cégjegyzék szám, képviselő neve);
- a szerződés tárgya;
- menetrend adás, adatszolgáltatási kötelezettségek, szállítási volumen;
- mennyiségi eltérések; teljesítés meghatározása
- a megállapodás időbeli hatálya és megszüntetése
- átadás-átvételi pontok;
- irányadó jog, viták rendezése,;
- felek felelőssége, jogaik, kötelezettségeik;
- szerződésszegés, felmondási okok, -eljárás;
- szerződéses ár, illetve ellenérték, számlák és fizetés;
- a pénzügyi elszámolás módja;

- felek által adott biztosítékok;
- egyéb a felek által lényegesnek tartott feltételek.

c.6. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

A villamosenergia-kereskedelem pénzügyi elszámolásának részleteit (pl. fizetési határidők, biztosítékok) a kereskedelmi szerződések rögzítik. Az elszámolás alapját, a teljesítési helytől függetlenül a csatlakozási ponton mért adatok képezik, amelyeket a hálózati engedélyes bocsát az érintettek rendelkezésére.

A szolgáltatás alapjául szolgáló méréseket az elosztói engedélyes végzi az üzletszabályzatával összhangban. Adott csatlakozási pontra vonatkozó mérési adathoz való hozzáférés szabályait az átviteli rendszerirányító és az elosztó hálózati engedélyesek üzletszabályzatai határozzák meg. A menetrend alapú szerződések pénzügyi elszámolásának alapja a szerződésben foglalt menetrend.

A profilos felhasználókkal való elszámolás szabályait a C.6.1. pont rögzíti.

c.6.1. Leolvasások, elszámolás és számlázás rendje, módja

Az elszámolási időszakban szolgáltatott villamos energia mennyiségét – a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamos energia vételezés kivételével – a csatlakozási pontok leolvasásával az elosztói engedélyes illetve az átviteli hálózati engedélyes vagy megbízottja állapítja meg, amit a csatlakozási pont és a mérési pont közötti méretlen berendezések veszteségével kell korrigálni. Az elosztói, illetve az átviteli hálózati engedélyes a számlázás alapjául szolgáló adatokat eljuttatja a Társaság részére az ellátási szabályzatokban és a keret-megállapodásukban meghatározott feltételek szerint, az ott meghatározott feldolgozásban.

A Társaság a szolgáltatás árát és díját elszámolási időszakra állapítja meg. Az elszámolási időszak kezdetének és tartamának megállapítása a Társaság jogosultsága. Idősoros elszámolású felhasználó esetén az elszámolás időszaka – eltérő megállapodás hiányában – egy hónap. Profil elszámolású felhasználók fogyasztásmérő berendezését a hálózati engedélyes – a hálózathasználati szerződésben foglaltakkal összhangban – általában évente egyszer olvassa le, az elszámolási időszak ennek megfelelően általában egy év.

A Társaság az elosztói engedélyestől kapott fogyasztási adatok alapján az elszámolási időszakra vonatkozóan számlát, illetve erre vonatkozó megállapodás esetén részszámlát állít ki a felhasználóval kötött szerződésben foglaltak szerint. Amennyiben a felhasználó a Társaság által kiállított számlát az elszámolási időszak utolsó napjától számított 15 naptári napon belül nem kapja meg, köteles erről a Társaság telefonos ügyfélszolgálatát értesíteni.

Amennyiben a fogyasztásmérő berendezés leolvasása nem valósul meg, abban az esetben az elszámolási időszak automatikusan meghosszabbodik az eredeti elszámolási időszaknak megfelelő időtartammal. A sikertelen leolvasás esetén a Társaság jogosult részszámlát kibocsátani a leolvasás tervezett időpontjára vonatkozóan a korábbi fogyasztás szerinti becsült adatok alapján.

Profil elszámolású felhasználók esetén a jellemzően éves leolvasási, elszámolási rendtől eltérően rendkívüli elszámolásra kerülhet sor:

- Kereskedőváltáskor (lsd. c.5.5.),
- egyetemes szolgáltatásba való visszatérés esetén
- szerződésmódosításkor abban az esetben, ha a névleges csatlakozási teljesítmény meghaladja a profilozási határt,

- szerződés megszűnésekor (pl. a felhasználó elköltözése, illetve felhasználási hely megszűnése esetén).

A felhasználó Egyetemes szolgáltatásba való visszatérésének jelzését követően (szerződésfelmondás) a Kereskedő a fennmaradó elszámolási időszakokra jogosult előleget kiállítani, amely a felek közti végelszámolás előlegeként szolgál.

Részleges ellátásra vonatkozó szerződés esetén az elszámolási mérő mérési adatát csökkenteni kell a menetrend alapú szerződések menetrend értékeivel. Az így kapott érték, határozza meg a pénzügyileg elszámolandó villamosenergia-mennyiséget.

Amennyiben a Társasággal szerződésben álló felhasználófelhasználó egyben háztartási méretű kiserőmű üzemeltetője és az adott csatlakozási ponton szolgáltató hálózati engedéllyel rendelkezik az általa termelt villamos energia hálózatba történő betáplálásához szükséges engedéllyel és szerződéssel, úgy a Társaság a felhasználófelhasználó által vételezett és betáplált energia vonatkozásában szaldó elszámolást alkalmaz, amennyiben ehhez az elosztó társaságtól a szükséges mérési adatokat megkapja.

A szaldó elszámolás során a betáplált villamos energiát a Társaság a háztartási méretű kiserőművet üzemeltető ügyféllel az érvényben lévő szerződésben szereplő díjtarifa 70 %-ával számolja el a szerződésben rögzített gyakorisággal.

c.6.2. A rendszerhasználati díjak elszámolása

A rendszerhasználati díjat a felhasználó a hálózathasználati szerződés szerint az elosztó felé fizeti meg. A felhasználóval a Társaság megállapodhat arról, hogy a rendszerhasználati díjat a Társaság fizeti meg az elosztói vagy átviteli hálózati engedélyesnek, és így a felhasználó kizárólag a Társaság részére fizet egyösszegű villamosenergia-díjat.

c.6.3. A szolgáltatott villamos energia ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználófelhasználó a szerződésben rögzített fizetési módon, az elszámoló bizonylaton rögzített teljesítési határidőben történő fizetéssel, a Társaság nevében kiküldött bizonylatok alapján egyenlíti ki a villamos energia-szolgáltatással kapcsolatban felmerülő díjakat.

A felhasználófelhasználóknak a szolgáltatás igénybevételével keletkező tartozásairól és arra vonatkozó befizetéseikről a Társaság ún. ügyfélfolyószámlát vezet.

c.6.4. A számlák kiegyenlítésének módja

Az elszámolt díjak kiegyenlítéshez rendelkezésre álló fizetési módok

- beszedési megbízás alapján a felhasználó bankszámlájának megterhelésével
- banki átutalás

A fizetési kötelezettség teljesítésének időpontja

- Pénzügyi, beszedési megbízás alapján teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, ha a kötelezett bankszámláját a terhelési napon a megbízás összegével megterhelték.
- Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzügyi a jogosult bankszámláján jóváírták.

c.6.5. Késedelmes fizetés

Késedelmes fizetésnek minősül a felhasználó/fizető részéről, ha bármely részszámlán vagy az elszámoló számlán feltüntetett díjat a felek eltérő megállapodása hiányában a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem egyenlíti ki.

Késedelmes fizetésnek minősül a Társaság részéről, ha a felhasználót a számla elleni alapos kifogása eredményeképpen visszatérítés illeti meg, és azt a Társaság a felhasználó értesítését követő 8 napon túl, illetve az egyedi szerződésben rögzített egyéb határidőn túl fizeti meg vagy utalja vissza.

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, a Társaság a felek eltérő megállapodása hiányában a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel. A felhasználót alaptalan számlakifogás esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A Társaság ezen felül jogosult érvényesíteni a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvényben meghatározott behajtási költségátalány összegét.

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

A Társaság jogosult a felhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek felszámítására is. A késedelmes teljesítés esetén a Társaság a felhasználói befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja el.

c.6.6. Fizetési hátralékok behajtása, kikapcsolás

Amennyiben a felhasználó fizetési határidőre nem fizeti meg a részére felszámított díjakat a Társaság a késedelmi kamat felszámítása mellett hátralékkezelési eljárás alá vonja a tartozást.

A Társaság jogosult a felhasználót, vagy a szerződés szerinti fizető felet telefonon megkeresni a hátralék rendezése érdekében. Ehhez a nyilvános telefonkönyvek adatait, illetve a szerződés kötésekor rendelkezésre bocsátott telefonszámokat, a Társaság és a felhasználó közötti bármilyen kapcsolatfelvétel során a felhasználó vagy fizető hozzájárulásával a Társaság tudomására jutott telefonszámokat veszi igénybe.

A Társaság írásbeli fizetési felszólításban tájékoztatja a felhasználót vagy a fizető felet, hogy a szolgáltatás felfüggesztésére irányuló intézkedés lép életbe, ha nem rendezi a tartozást.

A jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerint a Társaság követeléskezelés, biztosítási és más fedezet igénybevétele, mint a Társaság jogos érdeke céljából jogosult a felhasználó/fogyasztási hely, ill. a fizető adatait harmadik fél részére a megjelölt célra a felhasználó/fizető előzetes tájékoztatása nélkül átadni.

A Társaság a fizetési kötelezettség szerződésben megállapított időtartamon túl történő elmulasztása esetére a szerződésfelmondás, mérlegkörből való kizárás és a teljesítés felfüggesztése (kikapcsolás) lehetőségével élhet.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult (nem lakossági) felhasználó fizetési kötelezettségének 30 napot meghaladóan késedelembe esik, úgy a Társaság jogosult kezdeményezni a hálózati engedélyesnél az érintett felhasználási hely(ek) kikapcsolását. A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítést a Társaság a villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott értesítési címre tértivevényes levélben vagy más a felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas módon közli.

Amennyiben a felhasználó nem esik abba a körbe, amely egyetemes szolgáltatásra tenné jogosulttá, a Társaság a fizetési kötelezettség elmulasztását követő naptól jogosult

kezdemenyezni a fizetési késedelemmel érintett felhasználási helyek kikapcsolását a hálózati engedélyesnél.

Amennyiben a Társaság díjtartozás miatt a felhasználót/rendszer-használót a szolgáltatásból kikapcsoltatta, a szerződésszegő körülmények megszűnése után, ha a felhasználó a szolgáltatás beszüntetésének, újraindításának költségeit (szolgáltatás díja, pótdíj, kamat, kártérítés) megfizette, kezdeményezheti új szerződés megkötését és kérheti a szolgáltatás újraindítását. Ilyen esetben a Társaság dönthet úgy, hogy kizárólag határozott idejű egyedi szerződés keretében folytatja a szolgáltatást, és feltételül szabhatja a díj előre történő megfizetését.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztése nem hajtható végre műszaki, vagy egyéb okok miatt, vagy a kikapcsoltatás hatására sem történik meg a tartozás rendezése, akkor a tartozással kapcsolatos adatokat a Társaság jogosult a tartozás behajtása vagy a Társaság rendelkezésére álló biztosítási vagy más fedezet érvényesítése érdekében ezzel foglalkozó, külső szervezetnek jogi úton kívüli eljárásra átadni, jogi eljárásra átadni, vagy engedményezett követelésként átadni harmadik félnek. A hatályos jogszabályok figyelembe vételével a Társaság felszámolási eljárást is kezdeményezhet a nem lakossági adósokkal szemben.

Ezen eljárásokkal összefüggésben felmerült költségeit a Társaság jogosult külön eljárási díjként a felhasználóval szemben érvényesíteni.

A hátralékkezelés során a fizetésre kötelezett fizetési könnyítési kérelmet nyújthat be a Társasághoz. A részlet vagy halasztott fizetési megállapodás kötése a Társaság részére nem kötelező. A kérelem elbírálásánál a tartozás mértéke, az elszámolás módja, a felhasználó vagy fizető korábbi fizetési fegyelme és a számlák lejáratának ideje a mérlegelési szempont.

A Társaság a megállapodás megkötésének feltételül szabhatja a tartozás bizonyos részének egyösszegű, azonnali megfizetését. A Társaság fizetési könnyítési megállapodás megkötését kamatfizetési kötelezettséghez kötheti. A kamat mértéke magasabb lehet a kereskedelmi szerződésben meghatározott késedelmes fizetésre vonatkozó kamat mértékénél. Amennyiben a Társaság hozzájárul a fizetési könnyítéshez, úgy a feltételekről a felhasználóval írásban megállapodást köt. A megállapodás be nem tartására vonatkozó előírásokat a megállapodás tartalmazza. A fizetési könnyítési megállapodás kezdeményezésének a kikapcsolásra halasztó hatálya nincs.

c.6.7. Biztosíték

A Társaság által kiszámlázott díjak késedelmes, nem a szerződésben meghatározott időben történő megfizetése, illetve a szolgáltatás díjának meg nem fizetése esetén – biztosíték (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg) nyújtására, illetve – óvadék letétbe helyezését kötheti ki a felhasználó felé.

c.6.8. Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen a Társaságnál kifogást emelhet a számla esedékességét megelőző munkanapig. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére – ellenkező megállapodás hiányában – halasztó hatálya nincs.

A Társaság vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás vételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a Társaságot, illetve megbízottját díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó fizetési könnyítési kérelemmel élhet a Társaság felé. Ha a Társaságnak a fizetési könnyítési kérelmet méltányolja, legfeljebb a téves vagy

elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben való megfizetéshez járulhat hozzá. A felek ilyen esetben írásban megállapodást kötnek. Ezen fizetési határidőkön túli teljesítés, valamint ha a felhasználó vagy fizető a további számláiban feltüntetett díjat esedékességgel nem egyenlíti ki, késedelmes fizetésnek minősül.

Ha a Társaság, vagy a felhasználó fizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, köteles a külön jogszabályban meghatározott kamatokat, valamint az igazolt költségeket a másik félnek megtéríteni.

c.6.9. Elszámolás hibás mérés esetén

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

A hibás mérés időtartama

- a) ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő-berendezés felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam,
- b) ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy
- c) a b) pont szerinti megállapodás hiányában egy év.

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

Ha a mérésügyi hatóság vagy mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium nem tudja megállapítani a fogyasztásmérő-berendezés hibaszázalékát, vagy a fogyasztásmérő nem mért, akkor a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált villamos energia mennyiségét az utolsó hiba nélküli elszámolási időszak vagy a felek által hiba nélkülinek elfogadott elszámolási időszak és a hibás mérést követő elszámolási időszak - de legalább négy hónap - adatainak átlagolása alapján kell megállapítani. A hibás mérést megelőző időszakra vonatkozó adatok hiányában vagy a felhasználásban lényeges változás bekövetkezése esetében, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik.

A helyesbített adatok hálózati engedélyes által történt meghatározását követő 15 napon belül a felek egymással véglegesen elszámolnak.

Ha hibás mérés miatt a felhasználót visszatérítés illeti meg, a hálózati engedélyes a jelen pont második és harmadik bekezdésekben foglalt elszámolások lezárását követő 8 napon belül az elszámolás eredményéről írásban tájékoztatja a villamosenergia-kereskedőt. A visszatérítendő villamos energia árat a villamosenergia-kereskedő az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a felhasználó részére a felhasználó bankszámlájára visszautalja, illetve a felhasználóval történt előzetes megállapodás esetén a felhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítja.

A hálózathasználati díjakat az az engedélyes írja jóvá vagy fizeti vissza a felhasználónak, amely azt a felhasználónak kiszámlázta. A hálózati engedélyes és a villamos-energiakereskedő közötti elszámolásra a villamosenergia-ellátási szabályzatok vonatkozó rendelkezései az irányadók.

Ha hibás mérés miatt a villamosenergia-kereskedőt a felhasználó villamos energia felhasználása után árkülönbözet és a hálózati engedélyest hálózathasználati díjkülönbözet illeti meg, a hálózati engedélyes a második és harmadik bekezdésekben foglalt elszámolások lezárását követő 8 napon belül az elszámolás eredményéről írásban tájékoztatja a villamosenergia-kereskedőt. A villamos energia árkülönbözetről a

villamosenergia-kereskedő, a hálózathasználati díjkülönbözetről a hálózati engedélyes külön számlát állít ki a felhasználónak. Abban az esetben, ha a villamosenergia-vásárlási szerződés alapján hálózathasználati díjakat a villamosenergia-kereskedő számlázza a felhasználónak, úgy hibás mérés miatti számlázásra is ezen rendelkezések irányadók.

A hibás méréssel összefüggésben kiállított számlát a felhasználó a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Késedelmes fizetés esetén a felhasználó köteles a mindenkor törvényes mértékű késedelmi kamatot, és a késedelemmel összefüggésben okozott, igazolt költséget is megfizetni.

c.6.10. Elszámolás szerződés megszűnése esetén (kivéve Kereskedőváltás miatt történő megszűnés c.5.5. esetén)

Amennyiben a felek közötti teljes ellátás alapú szerződés bármilyen okból megszűnik, a kereskedő köteles a felhasználó részére végszámlát kiállítani.

Idősoros elszámolású felhasználó esetén az elosztói engedélyes által biztosított mérési adatok alapján készíti el a kereskedő a végszámlát.

Profil elszámolású felhasználó esetén az elszámolásához szükség van a szerződés megszűnésekor aktuális mérőóra-állásra. Ennek megállapítása történhet:

- felhasználó által leolvasva és bediktálva, a leolvasás napjának megjelölésével,
- elosztói becslés alapján,
- rendkívüli leolvasással.

A rendkívüli leolvasás költségeit a leolvasást igénylő fél viseli.

Ha a szerződés a felhasználó elköltözése miatt szűnik meg, a hálózati engedélyes köteles a Villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzatban (VHSz) foglalt határidőn belül leolvasni a felhasználó mérőóráját, és az elszámolás alapjául szolgáló adatokat eljuttatja a kereskedőnek.

c.7. A KÉZBESÍTÉS SZABÁLYAI

A Társaság a felhasználó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton előre fizetett ajánlott levélküldeményként, vagy faxon, vagy e-mail-ben arra a címre küldi, amely a felhasználó értesítési címe, vagy fizető címe a villamos energia kereskedelmi szerződésben. Ennek hiányában a Társaság az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

Az e-mail-ben küldött értesítés csak akkor tekinthető kézbesítettnek az email-ben szereplő időpontban, ha a kézhezvételt a felhasználó kifejezetten e-mailben, faxon, vagy írásban visszajelezte. A Társaság a faxon, vagy e-mail-ben történő sürgős értesítést a felhasználó kérésére előre fizetett ajánlott levélküldeményben is megerősíti. A Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla), a postára adást követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. A Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja, – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg. A szolgáltatás felfüggesztését, kikapcsolását megelőzően azonban a Társaság vagy megbízottja köteles a felhasználót a szerződésüknek megfelelő módon, igazolhatóan tájékoztatni.

Ha a postai úton továbbított tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „nem kereste”, „címezett ismeretlen”, illetve „az átvételt

megtagadta”, jelzéssel adta vissza a Társaságnak, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek, a címzettel közölni kell tekinteni, akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást.

c.8. ADATVÉDELEM

c.8.1. Adatvédelem, adatbiztonság alapfogalmak

Adatvédelmi jogszabályok: az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 (GDPR Rendelet), illetve a GDPR Rendelet alapján hozott magyar adatvédelmi jogszabályok, így többek között az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

- Személyes adat: az azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az Érintettre) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR Rendelet 4. (1) cikk).
- Különleges adat: a GDPR Rendelet 9. (1) cikkében meghatározott, az Érintettre vonatkozó személyes adatok.
- Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR Rendelet 4. (2) cikk).
- Adatkezelő: az adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.
- Adatkezelési tájékoztató: az Adatkezelő által a GDPR Rendelet 13. és 14. cikkeinek megfelelően elkészített és közzétett adatkezelési tájékoztatója.

c.8.2. A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja

A Társaság magánszemély felhasználók vagy fizetők (ideértve az egyéni vállalkozásokat is) irányába tevékenységet nem fejt ki, velük üzletpolitikai okokból a jövőben sem kíván ügyletet kötni. Erre tekintettel a Társaság kizárólag nem magánszemély ügyfeleivel kötött ügyletei során a felhasználók és fizetők természetes személy képviselőinek és kapcsolattartóinak személyes adatait kezeli.

A felhasználók és fizetők természetes személy képviselőinek és kapcsolattartóinak adatait a Társaság (az Adatkezelő), mint kereskedelmi engedélyes a VET szerinti engedélyköteles tevékenységének végzése, valamint az ehhez szükséges villamosenergia adásvételi szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint a jogszabályokban foglalt együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti. Az Adatkezelő a fentieken túl is kezelhet az Érintettre vonatkozó személyes adatot, ha az adatkezelés megfelel a GDPR Rendelet 6. (1) cikkében foglaltaknak.

c.8.3. A felhasználók személyes adatainak kezelése

A Társaság a felhasználókkal és fizetőkkel történ kapcsolattartás céljából a következő adatokat kezeli:

- törvényes képviselő és/vagy kapcsolattartó neve
- beosztása
- telefonszáma
- e-mail címe
- postai címe

A Társaság a fentiek szerint rögzített személyes adatokat számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemzi. A Társaság az érintett álláspontjának kifejtésére, arra irányuló kérés esetén az ügyfélszolgálaton keresztül minden esetben lehetőséget biztosít.

c.8.4. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

Az Adatkezelő adatfeldolgozókat vehet igénybe, illetve az Érintett személyes adatai jogszabályi felhatalmazás alapján, illetve a GDPR Rendeletben meghatározott esetekben harmadik személy számára átadhatóak. Az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók mindenkor hatályos listáját az Adatkezelési Tájékoztató, illetve a Társaság honlapja tartalmazza. Az adatkezelő felhasználó általa kezelt személyes adatait az Adatkezelési tájékoztatóban írt eseteken túl, a jogszabályban meghatározott esetekben átadhatja:

- (a) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- (b) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá közvédelmi bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak és az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- (c) a bírósági végrehajtónak.
- (d) a fogyasztóvédelmi hatóságnak;
- (e) a védendő fogyasztó esetében az egy felhasználási helyen való igénybevételenek ellenőrzése céljából az elosztónak és a védendő fogyasztót megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a villamosenergia-kereskedőnek, és
- (f) közvélemény (felhasználói elégedettség) kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek;
- (h) más engedélyesek részére, a működési engedélyük szerinti tevékenységük elvégzéséhez

szükséges adatok vonatkozásában.

c.8.5. Az adatok kezelésének határideje

A személyes adatok megőrzésének időtartamát az egyes adatkezelési célok kapcsán az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai és telekommunikációs rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, az Adatkezelő a hatályos adó- és számviteli szabályokban

meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatjai, dokumentumai.

Egyebekben az Adatkezelő által kezelt személyes adatok általában az adatkezelési céllal kapcsolatos elévülési idő végén kerülnek törlésre.

c.8.6. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

Az Érintett személyes adatainak védelmére az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. Az adatokhoz való hozzáférést az Adatkezelő jogosultsági szintek megadásával korlátozza. Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfallal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodott továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze. Az esetleges adatkezelési incidensek eljárásrendjéről az Adatkezelő a fentebb hivatkozott információbiztonsági szabályozást tart hatályban. Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli.

Az Adatkezelő irányított információbiztonsági intézkedéseink során többek között kiemelt figyelmet fordít: (i) az üzemeltetés- és fejlesztésbiztonságra, (ii) az adatszivárgás megelőzésére, (iii) az üzletfolytonosság fenntartására, (iv) kártékony kódok elleni védelemre, (v) az adatok biztonságos tárolására, továbbítására, feldolgozására, (vi) behatolás védelmére és felderítésére, (vii) a jogosulatlan hozzáférés megelőzésére, (viii) a sérülékenységi- és incidenskezelésre, valamint (ix) a munkavállalóink biztonsági képzésére. Az Adatkezelő kockázatarányos intézkedésekkel védi az Érintett személyes adatait. Magas szintű biztonsági intézkedéseket és védelmi megoldásokat használunk az Érintettek személyes adatainak védelme érdekében, annak teljes életciklusa alatt.

c.8.7. Érintetti jogok biztosítása

Az Érintett személy kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat:

- (a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- (b) személyes adatainak helyesbítését,
- (c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását,
- (d) joga van az adathordozhatósághoz a GDPR Rendeletben meghatározott esetekben,
- (e) tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

Az Adatkezelő a hatályos Adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően és az abban meghatározott időtartamon belül tájékoztatja az Érintettet. Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. Az Érintett személyiségi jogai megsértése esetén bírósághoz fordulhat.

Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű az Adatkezelőnek elküldeni a panaszt. Az Adatkezelő az Érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasa esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkorai jogszabályokban által előírt időn belül nyújt tájékoztatást az érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható. Ha az érintett elektronikus úton

nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a fent megjelölt hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

c.9. A PANASZÜGYEK INTÉZÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

A Társaság – annak érdekében, hogy a szolgáltatással kapcsolatos felhasználói panaszok rövid határidővel egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza:

A felhasználó panaszával a Társaság ügyfélszolgálatához, valamint a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz fordulhat. A felhasználó a hatósági eljárást megelőzően köteles panaszával – igazolható módon - a Társasághoz fordulni.

A Társaságnál előterjesztett panaszbeadványoknak a következőket kell tartalmaznia:

- a panaszos cégneve, elérhetősége, az érintett felhasználási hely,
- a panasz tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumok,
- a kért intézkedés megjelölése.

A Társaság a beérkezett panaszokat illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban iktatja és gondoskodik azok elévülési határidő végéig, visszakereshetően történő megőrzéséről, illetve időtálló adathordozón történő archiválásáról.

Ha a beadvány más engedélyest is érint, a Társaság és az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül a szükséges egyeztetéseket lefolytatni, az egyeztetések végrehajtását dokumentálni, a dokumentációt iktatni és archiválni.

A panaszbejelentések kivizsgálására és az írásban történő érdemi válaszadásra a határidő 15 nap, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

Az ügy rendezését a felhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérel meg, ennek során a fenti határidőn belül érdemben választ kell adnia a felhasználó részére. A válaszadás elmulasztása, vagy a felhasználó által nem elfogadható minőségben adott válasz esetén, illetve ha – a panaszos megítélése szerint- a Társaság nem kezelte érdemben a beadványban foglaltakat, a felhasználó az ügy tárgyának megfelelően a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivaltól panaszbeadvánnyal kérheti az ügy orvoslását.

c.10. FELHASZNÁLÓK ÜGYEINEK INTÉZÉSE

c.10.1. Ügyintézés formája

Tekintettel arra, hogy a Társaság egyetemes szolgáltatásra jogosult fogyasztók részére villamos-energia értékesítést nem végez, a Társaság a felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint a felhasználók tájékoztatása céljából köteles a kapcsolattartást írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézés keretében biztosítja.

A Társaság székhelyén működő ügyfélszolgálathoz a fogyasztók telefonon, elektronikusan, írásban és személyesen fordulhatnak. Minden elérési formával minden ügýtípus kezdeményezhető. Az egyes feladatok teljesítése megbízási szerződés vagy meghatalmazás alapján másra is átruházható.

c.10.2. Elérhetőségek:

A Társaság felhasználói rendelkezésére álló szervezetének elérhetőségeit és nyitvatartási idejét az 1. számú melléklet tartalmazza.

c.11. VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK

c.11.1. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A Társaság a felhasználó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton előre fizetett ajánlott levélküldeményként, vagy faxon, vagy e-mail-ben arra a címre küldi, amely a felhasználó értesítési címe, vagy fizető címe a villamos energia kereskedelmi szerződésben. Ennek hiányában a Társaság az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat. Az e-mail-ben küldött értesítés akkor tekinthető kézbesítettnek, amikor az a címzett postafiókjában hozzáférhetővé vált. A Társaság a faxon, vagy e-mail-ben történő sürgős értesítést a felhasználó kérésére előre fizetett ajánlott levélküldeményben is megerősíti.

A Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla), a postára adást követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja, illetve a jogszabály előírása alapján az kötelező – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg a felhasználónak. A felhasználó felfüggesztését, kikapcsolását megelőzően azonban a Társaság köteles a felhasználót a szerződésüknek megfelelő módon, igazolhatóan tájékoztatni: Kikapcsolásra csak a villamos energia értékesítési szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetéséről szóló, a kikapcsolásra vonatkozó értesítéssel egyidejűleg megküldött írásbeli értesítés esetén kerülhet sor. A szüneteltetést tértivevényes levélben kell a felhasználóval közölni.

Ha a postai úton továbbított tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „nem kereste”, „a címzett ismeretlen”, illetve „az átvételt megtagadta”, jelzéssel adta vissza a Társaságnak, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításáig a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek, a címmel közöltnak kell tekinteni, akkor is ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást.

A felhasználó, amennyiben a szerződésben rögzített adataiban bármely változás áll be köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül a Társaság részére bejelenteni.

A felhasználó köteles a bejelentés elmulasztásával a Társaság részére okozott károkat megtéríteni.

Budapest, 2021.

Kapacitás Energia Kereskedő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság ügyvezető