



**DÉMÁSZ Zrt.**

**Villamos Energia Kereskedelmi  
Üzletszabályzata**

**(6. számú módosítással egybeszerkesztett szöveg)**

**Hatályos: 2017. május 15-től**

Az Üzletszabályzat jelen változatának szerkesztése 2017. március 30-án zárult le.  
Az üzletszabályzat módosítását a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 2946/2017. számú határozatával hagyta jóvá.



## TARTALOMJEGYZÉK

Bekezdés	Oldal
1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA.....	6
1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA .....	6
1.2 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA .....	6
1.2.1 Személyi és területi hatály.....	6
1.2.2 Időbeli hatály .....	6
1.2.3 Eltérés az Üzletszabályzat rendelkezéseitől.....	6
1.3 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBA LÉPÉSE ÉS A FELHASZNÁLÓK TÁJÉKOZTATÁSA .....	6
1.3.1 Az Üzletszabályzat közzététele .....	6
1.3.2 Az általános szerződési feltételek hatályba lépése.....	6
1.3.3 Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia- vásárlási szerződési feltételek egyoldalú módosítása.....	7
1.3.4 Egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia-vásárlási szerződési feltételek egyoldalú módosítása .....	7
1.3.5 Az árak megváltoztatásának feltételei, árváltozás esetén alkalmazandó eljárás .....	8
1.3.6 A Kereskedelmi Üzletszabályzat kijavítása, pontosítása .....	8
2 RÖVIDÍTÉSEK ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI .....	9
3 A DÉMÁSZ Zrt.....	14
3.1 A DÉMÁSZ ZRT. FELADATA.....	14
3.2 FOGYASZTÓVÉDELEM .....	14
3.3 ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG .....	14
4 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....	16
4.1 NEM LAKOSSÁGI FOGYASZTÓK RÉSZÉRE RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI CSATORNÁK: .....	16
4.2 LAKOSSÁGI FOGYASZTÓK RÉSZÉRE RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI CSATORNÁK: ....	16
4.3 HIBABEJELENTÉS:.....	16
4.4 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ÁLTAL ELLÁTOTT FELADATOK .....	17
4.5 AZ ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK ÉS IGAZOLÁSOK.....	17
4.6 NYILATKOZATOK .....	18
5 villamosenergia-vásárlási szerződés előkészítése, létrejötte és hatálya .....	19

5.1	A SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ EGYES FELTÉTELEK .....	19
5.2	A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE .....	20
5.2.1	Jogutódlás.....	20
5.2.2	Új szerződés megkötése .....	20
5.2.3	Kereskedőváltás.....	22
5.3	FELHASZNÁLÓKKAL SZEMBENI BIZTOSÍTÉK KIKÖTÉSÉNEK ESETEI .....	24
5.4	KERESKEDELMI ÉS HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEK KAPCSOLATA .....	24
5.5	ÉRTÉKESÍTÉSI SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI .....	25
5.5.1	Teljes ellátás alapú szerződés .....	25
5.5.2	Profilos felhasználási helyekre irányadó különös rendelkezések.....	26
5.5.3	Részleges ellátásra vonatkozó szerződés.....	27
5.5.4	Menetrend alapú felhasználói szerződés.....	28
5.6	A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA.....	29
5.6.1	Szerződésmódosítás.....	29
5.6.2	Szerződésmódosítás a felhasználó részéről.....	29
5.6.3	Szerződésmódosítás a DÉMÁSZ Zrt. részéről .....	29
5.7	A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŰNÉSE .....	30
5.7.1	Szerződésfelmondás a felhasználó részéről.....	30
5.7.2	Szerződésfelmondás a DÉMÁSZ Zrt. részéről .....	31
5.7.3	A szerződés megszűnése .....	33
5.7.4	Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén .....	33
5.7.5	Az egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés feltételei .....	33
5.8	A HÁLÓZATHASZNÁLATTAL ÖSSZEFÜGGŐ SZERZŐDÉSEK KEZELÉSÉNEK KÜLÖNÖS ESETEI .....	33
5.8.1	Felhasználói megbízás.....	33
5.8.2	Felhasználói megbízás a rendszerhasználati díjak elosztói engedélyes felé történő megfizetésére.....	33
5.8.3	Hálózathasználati szerződések hiánya a szállítás megkezdésének időpontjában.....	34
5.9	A FELHASZNÁLÓ ÉS A DÉMÁSZ ZRT. KÖZÖTTI MÉRLEGGÖR-TAGSÁGI SZERZŐDÉS .....	34
5.9.1	A mérlegkör-tagsági szerződés .....	34
5.9.2	A mérlegkör-tagsági szerződés megkötése.....	34
5.9.3	A mérlegkör-tagsági szerződés főbb tartalmi elemei .....	34
5.10	A FELHASZNÁLÓ FELHASZNÁLÁSI HELYÉBEN, VALAMINT A RÉSZÉRE VILLAMOS ENERGIÁT ÉRTÉKESÍTŐ KERESKEDŐ SZEMÉLYÉBEN BEÁLLT VÁLTOZÁS.....	35
5.10.1	A felhasználó felhasználási helyében beállt változás.....	35

5.10.2	A villamosenergia-kereskedő személyében beállt változás .....	35
5.10.3	Elszámolás a felhasználó felhasználási helyében bekövetkezett változás, valamint kereskedőváltás esetén.....	35
5.11	A KÉZBESÍTÉS SZABÁLYAI.....	36
6	A villamosenergia-vásárlási SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI ....	38
6.1.	SZERZŐDÉSSZEGÉS A DÉMÁSZ ZRT. RÉSZÉRŐL.....	38
6.2.	SZERZŐDÉSSZEGÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL.....	38
6.3.	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA .....	40
6.3.1.	A DÉMÁSZ Zrt. szerződésszegése esetén fizetendő kötbér.....	40
6.3.2.	A Felhasználó szerződésszegése esetén fizetendő kötbér.....	41
6.4.	KÁRTÉRÍTÉS .....	41
6.5.	A KIKAPCSOLÁS (FELFÜGGESZTÉS) ÉS VISSZAKAPCSOLÁS KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK RENDJE .....	42
6.5.1.	Egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok.....	43
6.5.2.	Egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok .....	43
6.5.3.	Magánvezeték engedélyesének kikapcsolására vonatkozó részletszabályok .....	43
6.5.4.	Lakossági fogyasztók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok.....	44
6.5.5.	Védendő fogyasztók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok: .....	46
6.5.6.	A közintézményi felhasználók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolás alóli mentességére vonatkozó részletszabályok.....	46
6.5.7.	Felszólítás.....	47
6.5.8.	Visszakapcsolásra vonatkozó részletszabályok .....	47
6.5.9.	A befizetésről történő tudomásszerzésének időpontja:.....	48
6.6.	A SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉS MIATTI KÖTBÉR KÖVETELÉS KISZÁMÍTÁSA, ÉRVÉNYESÍTÉSE.....	49
7	Védendő fogyasztókra vonatkozó szabályok .....	50
7.1	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	50
7.2	SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ FOGYASZTÓK .....	50
7.2.1	Jogosultsággal kapcsolatos szabályok.....	50
7.2.2	Részletfizetési kedvezmény, fizetési haladék.....	51
7.2.3	Előre fizetős mérő alkalmazása.....	52
7.3	FOGYATÉKKAL ÉLŐ FOGYASZTÓK .....	53
7.3.1	Jogosultsággal kapcsolatos szabályok.....	53
7.3.2	Fogyatékkal élő fogyasztóknak nyújtható szolgáltatások.....	54

8	A VILLAMOSENERGIA-Vásárlási szerződés teljesítése.....	56
8.1	EGYÜTTMŰKÖDÉS A VILLAMOS-ENERGIA RENDSZER ENGEDÉLYESEIVEL, ILLETVE A VILLAMOS-ENERGIA PIAC RÉSZTVEVŐIVEL .....	56
8.1.1	Az együttműködés általános feltételei .....	56
8.1.2	A DÉMÁSZ Zrt. és az elosztó engedélyes együttműködése .....	56
8.1.3	Háztartási méretű kiserőmű által megtermelt villamosenergia megvásárlása .....	56
8.2	SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE .....	56
8.3	VILLAMOS ENERGIA TOVÁBBADÁSA .....	56
9	Mérés, Elszámolás .....	58
9.1	ELSZÁMOLÁSI MÉRŐBERENDEZÉS .....	58
9.2	A VILLAMOSENERGIA-ELLÁTÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE .....	58
9.3	LEOLVASÁSOK, SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA .....	59
9.4	AZ ÁTVETT VILLAMOS ENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE .....	60
9.5	SZÁMLAKIFOGÁS.....	61
9.6	KÉSEDELMES FIZETÉS.....	61
9.7	FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA .....	62
10	PANASZÜGYEK KEZELÉSE .....	63
10.1	PANASZÜGYEK ÉS FELHASZNÁLÓI BEADVÁNYOK KEZELÉSE.....	63
10.2	PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁRA JOGOSULT SZERVEZETI EGYSÉGEK .....	64
10.3	ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐ .....	64
10.4	KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSEL SZEMBEN.....	64
10.5	ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN .....	65
11	ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	67
11.1	A JELEN ÜZLETSZABÁLYZAT ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBALÉPÉSE .....	67
11.2	NYILATKOZATOK .....	67
11.3	JOGSZABÁLYI RENDELKEZÉS MEGVÁLTOZÁSA, SEMMISSÉG .....	67

**MELLÉKLETEK**

- M.1. számú:** A DÉMÁSZ Zrt. villamosenergia-kereskedő által értékesített villamos energia díjszabása
- M.2. számú:** A megbízás mintája
- M.3. számú:** Adatvédelem és adatbiztonság
- M.4. számú:** Szerződéses minta üzleti ügyfelek részére
- M.5. számú:** Kiemelt ügyfelek teljes ellátás alapú villamos energia adásvételi szerződéses mintája
- M.6. számú:** A villamosenergia-kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó egyes tevékenységek díjai
- M.7. számú:** Garantált Szolgáltatások eljárási szabályzata
- M.8. számú** A DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati egységei
- M.9. számú** Lakossági fogyasztó villamos energia vásárlási szerződésének egyedi és általános feltételei
- M.10 számú** Lakossági fogyasztó villamos energia vásárlási szerződésének egyedi és általános feltételei kiegészítő szolgáltatással
- M.11. számú** Lakossági fogyasztók határozatlan időtartamra szóló versenypiaci villamosenergia-vásárlási szerződésének egyedi és általános feltételei
- M.12. számú** Versenypiaci határozatlan időre szóló mintaszerződés egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági ügyfelek számára

# 1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

A DÉMÁSZ Zrt. a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: MEKH) által kiadott 75/2008. számú működési engedély alapján végzi villamosenergia-kereskedelmi tevékenységét. A DÉMÁSZ Zrt. a villamos energiáról szóló többször módosított 2007. évi LXXXVI. törvény (továbbiakban: VET), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, az ellátási szabályzatok és a működési engedély előírásainak megfelelően készítette el Üzletszabályzatát.

## 1.1 Az Üzletszabályzat tárgya

Az Üzletszabályzat tartalmazza a DÉMÁSZ Zrt. piaci szereplők részére nyújtott, illetve azoktól megvásárolt szolgáltatások igénybevételének feltételeit. Az Üzletszabályzat tartalmazza továbbá a villamos energia kereskedelmi szerződések feltételeit. A DÉMÁSZ Zrt. mint villamosenergia-kereskedelmi engedélyes az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal szabadpiaci villamosenergia-kereskedőként, a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint köt villamosenergia-kereskedelmi szerződést.

## 1.2 Az Üzletszabályzat hatálya

### 1.2.1 Személyi és területi hatály

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a DÉMÁSZ Zrt.-re és a DÉMÁSZ Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban álló felhasználókra, kereskedőkre. A DÉMÁSZ Zrt. kereskedelmi tevékenysége egész Magyarországra kiterjed.

### 1.2.2 Időbeli hatály

Az Üzletszabályzat a MEKH jóváhagyó határozatában foglaltak szerint lép hatályba. Az Üzletszabályzat egyes módosításai a MEKH jóváhagyása alapján lépnek hatályba, és eltérő írásbeli megállapodás hiányában a módosításokat a hatályba lépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

### 1.2.3 Eltérés az Üzletszabályzat rendelkezéseitől

A DÉMÁSZ Zrt. a felhasználókkal kötött egyedi szerződéseiben a jelen üzletszabályzattól eltérően is megállapodhat. Ebben az esetben az egyedi szerződés eltérő szabályozása az irányadó a felek jogviszonyára az üzletszabályzatban foglaltakkal szemben. Általános szerződési feltételként minden felhasználóra irányadóak az Üzletszabályzat rendelkezései a felek eltérő megállapodása hiányában.

## 1.3 Az Üzletszabályzat közzététele, az általános szerződési feltételek hatályba lépése és a felhasználók tájékoztatása

### 1.3.1 Az Üzletszabályzat közzététele

A DÉMÁSZ Zrt. az Üzletszabályzatot – mindenkor érvényes és hatályos (egységes szerkezetbe foglalt) szöveggel – ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján hozzáférhetővé teszi.

### 1.3.2 Az általános szerződési feltételek hatályba lépése

Jelen Üzletszabályzatban meghatározott, a kereskedelmi szerződésekre irányadó, annak részét képező általános szerződési feltételek az Üzletszabályzat, illetve módosításai jóváhagyásával válnak hatályossá.



### 1.3.3 Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia-vásárlási szerződési feltételek egyoldalú módosítása

A DÉMÁSZ Zrt. a VET alapján a kereskedelmi szerződéseit az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) a villamosenergia-vásárlási szerződések vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek az egyébként egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók hátrányára történő lényeges módosítását, kivéve a VET 62. § (2), 141. § (7) és 143. § (5) bekezdéseiben foglaltakat.
- b) ha a módosítást jogszabályváltozás vagy a MEKH döntése indokolja.

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

Ha a DÉMÁSZ Zrt. a villamosenergia-értékesítési szerződést az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az egyébként egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót értesíteni a felhasználót megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a felhasználó az értesítéstől számított 30 naptári napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a nem határozott időtartamra kötött villamosenergia-értékesítési szerződést.

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

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

### 1.3.4 Egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia-vásárlási szerződési feltételek egyoldalú módosítása

A DÉMÁSZ Zrt. a jelen üzletszabályzatban meghatározott vagy a villamos energia kereskedelmi szerződéseire irányadó, annak részét képező általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változás hatálybalépését megelőzően köteles az érintett rendszerhasználókat értesíteni arról, hogy az általános szerződési feltételek megváltoznak. Az üzletszabályzatban szereplő általános szerződési feltételek egyoldalú módosításának előfeltétele az üzletszabályzat módosításának MEKH általi jóváhagyása. Az értesítés formája lehet a DÉMÁSZ Zrt. döntése alapján:

- a) a felhasználó közvetlen, írásbeli értesítése (értesítés levélben); vagy
- b) a felhasználó e-mail címére küldött elektronikus levél; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (így különösen, de nem kizárólagosan hírlevél útján); vagy

d) az értesítendő felhasználók körétől függően országos vagy megyei napilapban feladott közlemény.

A DÉMÁSZ Zrt. köteles a módosításról szóló értesítést az ügyfélszolgálatán és honlapján is közzétenni legkésőbb a fenti értesítések megkezdésekor.

#### 1.3.5 Az árak megváltoztatásának feltételei, árváltozás esetén alkalmazandó eljárás

A DÉMÁSZ Zrt. által értékesített villamos energia díjszabását – a felek eltérő megállapodása hiányában – jogosult egyoldalúan megváltoztatni. Amennyiben a módosítás tárgyát képező díjszabást a jelen Üzletszabályzat melléklete tartalmazza, úgy a DÉMÁSZ Zrt. a módosítás tárgyát képező mellékletet módosítja, erről a MEKH-et tájékoztatja, a módosított díjszabást pedig a MEKH tájékoztatását követően haladéktalanul hozzáférhetővé teszi a honlapján. A díjszabás alkalmazásához a Hivatal jóváhagyása nem szükséges. A módosított díjszabás a honlapon hozzáférhetővé tett módosított feltételekben feltüntetett időpontban lépnek hatályba.

Ha a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóval szemben alkalmazott árakat egyoldalúan megemeli, köteles erről a felhasználót haladéktalanul, de legalább az árak alkalmazását megelőző 15. napon a honlapján történő közzététellel értesíteni. A DÉMÁSZ Zrt. az egyoldalú módosításról a honlapon történő közzétételen kívül saját belátása szerint tájékoztathatja a felhasználókat egy erre vonatkozó külön tájékoztató levéllel vagy egyéb írásbeli módon (pl. a számlalevélen elhelyezett tájékoztatással). A határozatlan időre létrejött villamosenergia-adásvételi szerződés - ettől eltérő rendelkezése hiányában - a felhasználó a honlapon történő közzétételtől vagy ha van írásbeli értesítés, akkor az írásbeli értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül írásbeli rendes felmondással a felmondás közlését követő hónap első napjára, de legalább 30 napos felmondási idővel felmondhatja a villamosenergia-vásárlási szerződését a szerződésben foglalt rendes felmondási feltételek szerint.

#### 1.3.6 A Kereskedelmi Üzletszabályzat kijavítása, pontosítása

Nem kell az értesítésre vonatkozó szabályokat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag az ügyfél valamely díja csökken, illetve esetleges ellentmondó, érvénytelen rendelkezések, stilisztikai, szövegezési, nyelvtani hibák, a fogalomhasználatban bekövetkezett változások indokolják.

Nem minősül a Kereskedelmi Üzletszabályzat vagy az ahhoz tartozó bármely melléklet módosításának az olyan adatváltozás, amely a villamosenergia-adásvételi szerződésben foglalt személyes, illetve céges azonosító adatokat, továbbá a szerződéses kötelezettségek teljesítését biztosító adatokat érinti különösen, de nem kizárólagosan a felek nevét (jogalanyváltozás nélküli esetekben), címét, bankszámlaszámát, a képviselőre jogosult személyek adatait, a szerződéskötés és a teljesítés során eljáró szervezeti egység megnevezését, a kapcsolattartó személyek adatait tekintetében a jelen Üzletszabályzat által szabályozott jogviszonyra vonatkozó érdemi rendelkezések érintése nélkül;

Az ilyen változásokról a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználókat, legkésőbb a változás hatálybalépését megelőző napon, a honlapján történő közzététellel tájékoztatja.

## 2 RÖVIDÍTÉSEK ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI

Az Üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok rövidítései

VET: jelenti a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényt

VET-Vhr.: jelenti a villamos energiáról szóló 2007. LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 273/2007. (X. 19.) kormány rendeletet

### Egyetemes szolgáltatásra jogosultság meghatározása

A lakossági fogyasztók, valamint a kifeszültségen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3\*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók jogosultak egyetemes szolgáltatás keretében villamos energiát vásárolni. (VET 50. § (3) bekezdés)

### Egyetemes szolgáltatóval szerződéskötésre jogosult közintézmény fogalmi meghatározása

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

### Egyetemleges felelősség meghatározása

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

### Ellátási Szabályzatok

Jelenti az üzemi szabályzatot, a kereskedelmi szabályzatot és az elosztói szabályzatot.

### Elosztói Szabályzat

Jelenti az elosztói engedélyesek által kidolgozott, a MEKH által jóváhagyott, az elosztó hálózathoz való hozzáférés és együttműködés biztosításához szükséges személyi, tárgyi, szervezeti és szervezési eljárások, technológiai minimum követelményeket tartalmazó közös szabályokat.

### Felhasználó fogalmi meghatározása

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

### Fizető fogalmi meghatározása

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

### Fordulónap

Jelenti minden naptári hónap első napját.

### Hálózathasználati szerződés

Jelenti a hálózati engedélyes és a rendszerhasználó között, a ténylegesen igénybevett vagy betáplált villamos teljesítmény csatlakozási pontig (ponttól) való folyamatos szállítására, a fogyasztásmérő berendezés felhasználási helyen vagy az erőműnél történő kialakítására, a mérőberendezés egyes elemeinek a felszerelésére, folyamatos leolvasására, ellenőrzésére és a felhasználási hely bekapcsolására, írásban, a hálózati engedélyes üzletszabályzatban meghatározott formában létrejött szerződést.

### Hálózathasználati szerződés típusai

Egyedi hálózathasználati szerződés: a rendszerhasználó és a hálózati engedélyes között közvetve létrejött szerződés, melynek megkötése során a DÉMÁSZ Zrt. jár el a rendszerhasználó képviselőjében, a hálózathasználati szerződésben fizetőként kerül megjelölésre és a rendszerhasználóval egyetemleges felelősséget vállal.

Általános hálózathasználati szerződés: a rendszerhasználó és a hálózati engedélyes között közvetlenül, a DÉMÁSZ Zrt. közreműködése (kötelezettségvállalása) nélkül létrejött szerződés.

### Idősoros elszámolású felhasználó

Jelenti azt a felhasználót, azon csatlakozási ponton mért felhasználása tekintetében, amely terhelési görbe regisztrálására alkalmas távlehívható fogyasztásmérővel rendelkezik, és amellyel negyedórás mérési adatok alapján számol el a DÉMÁSZ Zrt., illetve a területileg illetékes elosztói engedélyes.

### Írásos megkeresés

A piaci szereplőnek a DÉMÁSZ Zrt. hivatalos kapcsolattartási címére, telefaxszámára levélben, telefaxon, vagy e-mail-ben érkezett, a szolgáltatást érintő kérdés, észrevétel, panasz.

### Kereskedelmi Szabályzat

A Szabályzat célja a villamosenergia-kereskedelem és a mérlegköri rendszer keretfeltételeinek rögzítése, a rendszerszintű szolgáltatások, azon belül különösen a kiegyenlítő szabályozási energia beszerzése és a kiegyenlítő energia rendszerhasználókkal való elszámolása, valamint a rendszerkoordinációt igénylő hálózati szűk keresztmetszetek kezelése, eljárásrendjeinek és szabályainak meghatározása.

### Kikapcsolás (felfüggesztés) fogalmi meghatározása

Jelenti a felhasználó felhasználási helyének leválasztását az elosztóhálózatról.

### Közzintézményi felhasználó fogalma [VET-Vhr. 29/A. §]

Kormányrendeletben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény az alábbi részletezés szerint:

a) a közoktatásról szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai óvoda vagy iskola, és az ezekhez tartozó kollégium, ha

aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos közoktatási megállapodással rendelkezik,

b) a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmény, rehabilitációs intézmény, lakóotthon, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, valamint a hajléktalan személyek nappali ellátását biztosító szociális intézmény, ha

ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,

c) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsődei ellátást nyújtó intézmény és szolgáltató, , napközbeni gyermekfelügyelet, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha

ca) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

cb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,

d) az egészségügyről szóló törvény szerinti fekvőbeteg-szakellátást biztosító egészségügyi intézmény, ha

da) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

db) egészségügyi közszolgáltatás biztosítására vonatkozó hatályos szerződéssel rendelkezik.

#### Lakossági fogyasztó fogalmi meghatározása

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

#### „Last call” (Utolsó ajánlattételi lehetőség)

Amennyiben a Felek a villamos energia adásvételi szerződésben utolsó ajánlattételi jogot kötöttek ki a Kereskedő javára, Felhasználó köteles közölni Kereskedővel a hozzá beérkezett legkedvezőbb ajánlat döntést befolyásoló paramétereit (ár, árra kihatással lévő kondíciók, döntést befolyásoló egyéb feltételek) és amennyiben

Kereskedő az ajánlat közlésétől számított 3 munkanapon belül ugyanolyan vagy jobb feltételekkel tesz ajánlatot Felhasználónak, Felhasználó vállalja, hogy ezen feltételekkel Kereskedővel köt szerződést.

#### Mennyiségi eltérés

Jelenti egy csatlakozási ponton az adott elszámolási időszakban a mért és a MÉF alapján figyelembe vett villamos energia mennyiség különbségét. A pozitív eltérés túlfogyasztást, a negatív eltérés alulfogyasztást jelent.

#### Mérlegkör-tagsági szerződés

Jelenti a rendszerhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. között létrejött szerződést, mely alapján a DÉMÁSZ Zrt. számolja el a rendszerirányítóval a kiegyenlítő energiát a rendszerhasználó vonatkozásában. Felek eltérő rendelkezése hiányában a villamos energia adásvételi szerződés tartalmazza a mérlegkör tagságra vonatkozó rendelkezéseket.

#### Mért fogyasztás

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

#### Mértékadó Éves Fogyasztás - MÉF

Jelenti a Profil Elszámolású Felhasználó adott elszámolási időszak alatti fogyasztására vonatkozóan az időszak elején megállapított azon villamos energia mennyiséget (kWh), mely alapadatként szolgál az időszak végén a mennyiségi eltérés elszámolására.

#### Profil Elszámolású Felhasználó

Jelenti a Rendszerhasználók között a kifeszültségű hálózatról ellátott felhasználót, azon csatlakozási ponton mért felhasználása tekintetében, amelynek a névleges csatlakozási teljesítménye 3x80A-nál nem nagyobb és nem idősoros elszámolású, vagy amelyen közvilágítás, vagy egyéb, a közvilágítási hálózatról ellátott, vagy azzal együtt vezérelt világítás (telefonfülke, közlekedési jelzőtábla, reklámvilágítás, stb.) céljára vételez, és nem kéri az elosztó hálózati engedélyestől a fogyasztási helyen teljesítménytárolós, távleolvasható fogyasztásmérő berendezés felszerelését és a mérési adatok alapján történő elszámolást.

#### Rendszerhasználó fogalmi meghatározása

Aki a közcélú hálózathoz villamos energia betáplálása, illetve vételezése céljából közvetlenül, vagy közvetve csatlakozik, ideértve a töltőállomás üzemeltetőt és a villamosenergia-tárolói engedélyest (VET 3. § 50.)

#### Szüneteltetés fogalmi meghatározása

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

#### Terhelési profil

Statisztikai elemzéssel készült felhasználói villamosteljesítmény-igény görbe, amely a profil elszámolású felhasználók napi mérési adatainak helyettesítésére szolgál az engedélyesek közötti elszámolásokban.

### Üzemi szabályzat

Jelenti a hatékonyan működő villamosenergia-versenypiac kialakítására; az energiahatékonyság és az energiatakarékosság elveinek a fenntartható fejlődés érdekében történő érvényesítésére; a felhasználók biztonságos, zavartalan, megfelelő minőségű és átlátható költségszerkezetű villamosenergia-ellátására; a magyar villamosenergia-piacnak az Európai Közösség egységesülő villamos energia piacába történő integrációjára; az Európai Közösségek jogszabályainak való megfelelést, és a mindezek megvalósítását biztosító, az objektív, átlátható és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő, a MEKH által jóváhagyott közös szabályokat.

### Üzemszerű csatlakozó berendezés

Jelenti a végleges és az ideiglenes üzemszerű csatlakozó-berendezést.

Végleges üzemszerű csatlakozó berendezés a felhasználási hely üzemszerű ellátásában résztvevő, a határozatlan időre kötött és az egyedi szerződésben foglalt teljesítmény, valamint a villamos energia-igény kielégítéséhez szükséges és alkalmazott csatlakozó berendezés.

Ideiglenes üzemszerű csatlakozó berendezés a felhasználási hely, illetve a felhasználási helyen végzett tevékenység jellegéből fakadó ideiglenes jellegű villamos energia vételezés ellátására szolgáló csatlakozó berendezés. Az ideiglenes üzemi csatlakozó berendezés fennmaradásának időtartamát a villamos energia vételezésre kötött szerződésben kell rögzíteni.

### Üzletszabályzat

Jelenti a jelen Villamos Energia Kereskedelmi Üzletszabályzatot, amennyiben a szöveggörnyezetből más nem következik.

### Védendő fogyasztó

A lakossági fogyasztók azon köre, akik - jogszabályban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján - a villamosenergia-ellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt.

### Villamosenergia-kereskedelem fogalmi meghatározása

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

### Villamos energia kereskedelmi szerződés

A jelen Üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően a villamosenergia-vásárlásra, értékesítésre kötött villamosenergia-adásvételi szerződéseket jelenti, ezért a villamosenergia-vásárlási, -értékesítési, adásvételi szerződés kifejezések ugyanazt a tartalmat jelentik.

### **3 A DÉMÁSZ ZRT.**

A társaság cégneve: DÉMÁSZ Zrt.

Székhely: 6720 Szeged, Klauzál tér 9.

Cégbejegyzés helye: Szegedi Törvényszék Cégbírósága

Cégbejegyzés időpontja: 1992.05.24.

Cégjegyzék száma: 06-10-000056

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

#### **3.1 A DÉMÁSZ Zrt. feladata**

A DÉMÁSZ Zrt. villamosenergia-kereskedői engedélye alapján jogosult villamos energiát:

- (i.) termelőtől, más villamosenergia-kereskedőtől vásárolni, illetve
- (ii.) a felhasználó, más villamosenergia-kereskedő részére értékesíteni.

#### **3.2 Fogyasztóvédelem**

A DÉMÁSZ Zrt. olyan szolgáltatást kíván nyújtani ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megelégedésén alapul. A DÉMÁSZ Zrt. minden szükséges tájékoztatást megad ügyfeleinek, annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait és azok igénybevételének lehetőségét.

A DÉMÁSZ Zrt. kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, önkormányzatokkal, hatóságokkal. aAa

#### **3.3 Adatvédelem, adatbiztonság**

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

#### **3.4 Energiahatékonysági tájékoztatás**

A DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatán és honlapján az energiahatékonysággal kapcsolatos olyan tájékoztatást és tanácsadást nyújt a felhasználók számára, amely segíti a felhasználók tudatos energiafogyasztási szemléletének kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az egyes fogyasztói célcsoportok által kivitelezhető energia-megtakarítási lehetőségekről és a beruházásokhoz elérhető támogatási konstrukciókról.

A DÉMÁSZ Zrt. a felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatja a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségéről, továbbá az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségéről, valamint ezen információkat a honlapján közzéteszi és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja.

A DÉMÁSZ Zrt. a felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatja a szolgáltatási területén működő, energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségéről (beleértve internetes honlapjuk elérhetőségét), amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint a villamos energiával működő



berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról. A villamosenergia-kereskedő ezen információkat a honlapján közzéteszi és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátani.

A DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó számára az illetékes elosztóval együttműködve biztosítja a távleolvasott adatokhoz hozzáférést a honlapján az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek megfelelően. A távleolvasott adatokhoz hozzáférés adatvédelmi okok miatt kizárólag a szerződött felhasználó írásos nyilatkozata alapján lehetséges. A távleolvasott mérési adatokat az illetékes elosztói engedélyes gyűjti, tárolja és teszi elérhetővé a felhasználó részére.

## 4 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A DÉMÁSZ Zrt.-vel szerződésben álló piaci szereplőkkel a kapcsolattartás telefonos, személyes, írásos és internetes (elektronikus) formában történhet.

A DÉMÁSZ Zrt. a számlákon és az interneten feltünteti a telefonos elérhetőségét és a postázási címét (hivatalos kapcsolattartás lehetőségei).

### 4.1 Nem lakossági fogyasztók részére rendelkezésre álló ügyfélszolgálati csatornák:

Az ebben a pontban felsorolt elérhetőségek munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8:00-tól 16.00-ig, pénteken és munkaszüneti napok előtti munkanapokon 8:00 órától 12:00 óráig állnak az Ügyfelek rendelkezésére (kivéve a személyes ügyfélszolgálatot).

Telefon: +36 62/565-400

Postacím: H-6701 Szeged, Pf.: 88.

Fax: +36 62/568-006,

Email: [uzleti@demasz.hu](mailto:uzleti@demasz.hu)

Szerződésfelmondás: szerződésfelmondást érvényesen kizárólag írásban lehet megtenni. A DÉMÁSZ Zrt. az alábbi elérhetőségen tudja biztosítani a szerződésfelmondás dokumentált átvételét:

6701 Szeged, Pf. 1200 vagy a [szerzodesfelmondas@demasz.hu](mailto:szerzodesfelmondas@demasz.hu) email címen.

A befizetésről szóló igazolás és a visszakapcsolási kérelem dokumentált átvételét a DÉMÁSZ Zrt az alábbi elérhetőségen tudja biztosítani:

[kintlevoseg@demasz.hu](mailto:kintlevoseg@demasz.hu)

Személyes ügyfélszolgálat:

Az ügyfélszolgálati irodák felsorolását és nyitva tartását az M.8. számú melléklet tartalmazza

Jelen bekezdésben meghatározott csatornákon kívüli megkeresésekből adódó esetlegesen felmerülő károkért a DÉMÁSZ Zrt. nem felel.

### 4.2 Lakossági fogyasztók részére rendelkezésre álló ügyfélszolgálati csatornák

Az ügyfélszolgálati elérhetőségek (telefon, irodák, írásos elérhetőségek) felsorolását és nyitva tartását az M.8. számú melléklet tartalmazza.

Az M.8. számú melléklet módosítása nem tartozik az üzletszabályzat-módosítás jóváhagyási eljárása körébe, azt a DÉMÁSZ Zrt. saját hatáskörében módosíthatja, majd a Hivatal egyidejű értesítése mellett honlapján, illetve ügyfélszolgálati irodáiban közzéteszi.

### 4.3 Hibabejelentés:

A közcélú elosztóhálózatot, csatlakozó-, és fogyasztásmérő-berendezést érintő hibát a területileg illetékes elosztói engedélyes által fenntartott telefonos hibabejelentés fogadó hívószámon, valamint az illetékes elosztó állandó ügyfélszolgálati irodáiban a nyitvatartási időben személyesen lehet bejelenteni.

#### 4.4 Az ügyfélszolgálati irodák által ellátott feladatok

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási időtartamait a DÉMÁSZ Zrt. saját hatáskörében határozza meg a VET-ben és a VHR-ben előírt feltételeket figyelembe véve.

A személyes ügyfélszolgálati irodák az alábbi feladatokat látják el

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

#### 4.5 Az ügyintézéshez szükséges adatok és igazolások

Természetes személy esetén

Felhasználó neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye és ideje; önkéntes hozzájárulással: születési név, felhasználási hely használatának jogcíme, személyi igazolványa vagy útlevele, illetve egyéb személyazonosságot igazoló dokumentum (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, jogosítvány stb.) száma; továbbá a lakcímet igazoló hatósági igazolvány. Meghatalmazott személy(ek) eljárása esetén a meghatalmazott meghatalmazása, mely tartalmazza mind a Felhasználóra, mind a meghatalmazottra vonatkozó fenti adatokat, továbbá a meghatalmazott személyazonosságot igazoló dokumentumát be kell mutatni.

Nem természetes személy esetén

Felhasználó elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma); önkéntes hozzájárulással: a képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) neve, valamint egyéb elérhetősége (telefonszám, email cím). Szerződéskötéskor be kell mutatni a képviselő(k) vagy a meghatalmazott(ak) személyazonosságot igazoló dokumentumát, 30 napnál nem régebbi cégkivonatát, amely a [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) oldalról is beszerezhető, kinyomtatható (vagy egyéb nyilvántartásba vételt igazoló dokumentumot). Meghatalmazott személy(ek) eljárása esetén a meghatalmazott(ak) meghatalmazását, mely tartalmazza mind a Felhasználóra, mind a meghatalmazott(ak)ra vonatkozó fenti adatokat és a meghatalmazott személyazonosságot igazoló dokumentumát.

Szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó szabályok az irányadók.

#### 4.6 Nyilatkozatok

A természetes személy Felhasználónak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a szolgáltatást Lakossági Fogyasztóként vagy nem Lakossági Fogyasztóként (Felhasználóként) kívánja igénybe venni. Lakossági fogyasztó a VET rendelkezése alapján jogosult az egyetemes szolgáltatásra is.

A nem természetes személy Felhasználónak a szerződés megkötése előtt nyilatkoznia kell, ha egyetemes szolgáltatásra jogosult. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult Felhasználók részére vonatkozó speciális szabályok alkalmazására csak a nyilatkozat megtétele után van lehetőség.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöttékor, illetve módosításakor az általa közölt adatok hitelességét, továbbá a villamosenergia-adásvételi szerződés megkötésére, módosítására vagy megszüntetésére vonatkozó érvényes jogcímet a felhasználási hely vonatkozásában – teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt – okmányokkal köteles igazolni.

Ilyen lehet például 30 napnál nem régebbi ingatlan adásvételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, hagyatékátadó végzés, az ingatlan használatára vonatkozó bérleti szerződés, hasznélvezeti jogot igazoló dokumentum, egyéb használati jogot igazoló dokumentum, stb.

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

A jogcím akkor tekinthető érvényesnek, ha a Felhasználó tulajdonosa, hasznélvezője, használója, bérlője, kezelője, szívésségi használója vagy más jogcímen törvény, szerződés vagy jogerős bírósági vagy hatósági határozat alapján jogszerű birtokosa a felhasználási helynek, és e joga harmadik személy jogszerű joggyakorlását nem akadályozza vagy nem zárja ki, kivéve, ha a harmadik személy jogosult a felhasználáshoz teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban hozzájárult.

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

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

Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult Felhasználó kifejezetten nem tiltotta meg a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő ügyintézés lehetőségét, akkor a Felhasználó intézkedési jogosultsága az ügyintézés során a felhasználási hely azonosító számának, szerződéses folyószámla számának, Felhasználó nevének és lakcímének együttes vagy részben történő bekérésével történik meg.

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

## **5 VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, LÉTREJÖTTE ÉS HATÁLYA**

### **5.1 A szerződéskötésre vonatkozó egyes feltételek**

A szerződés megkötéséhez a csatlakozási pontra a felhasználónak rendelkezésre álló teljesítménnyel kell rendelkeznie, melyet hálózati csatlakozási szerződés vagy a közüzemi szolgáltatóval 2007. december 31. napját megelőzően kötött közüzemi szerződés bizonyíthat.

Nem köthető teljes ellátás alapú villamosenergia-vásárlási szerződés a csatlakozási pontra olyan időszakra, melyre már érvényes és hatályos villamosenergia-vásárlási szerződés létezik.

Eltérő megállapodás és az alábbi bekezdésben meghatározott eset kivételével minden felhasználási helyre külön szerződést kell kötni.

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

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

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

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

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

A villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének és módosításának nem szabályozott kérdéseiben a felek által aláírt szerződés vagy ennek hiányában az ajánlat elfogadó nyilatkozat aláírásának napján hatályos Ptk. rendelkezései az irányadóak azzal, hogy a szerződéskötések során a szerződéses feltételek fennállását a DÉMÁSZ Zrt. jogosult egyedileg a fenti feltételek alapján vizsgálni.

## 5.2 A szerződés létrejötte

### 5.2.1 Jogutódlás

A VET 50.§ (3) bekezdése alapján egyetemes szolgáltatásra nem jogosult, arra való jogosultságukat elveszített és más villamosenergia-kereskedővel érvényes kereskedelmi szerződést nem kötött felhasználók közüzemi, illetve egyetemes szolgáltatói jogviszonyába 2008. január 1-jével, illetve 2009. január 1-jével a VET 176. § (2) bekezdése alapján a DÉMÁSZ Zrt. közüzemi, illetve egyetemes szolgáltatói engedélyes jogutódjaként belépett a DÉMÁSZ Zrt. kereskedelmi engedélyes. E jogszabályi rendelkezés alapján a felek között a villamosenergia-adásvételi szerződést a jogszabály erejénél fogva megkötöttnek kell tekinteni.

A VET 176. § (4) bekezdése alapján a VET hatálybalépését követően az új szerződések megkötéséig érvényben lévő – korábbi közüzemi – szerződések egyes rendelkezései helyett, amelyek a megváltozott szerződéses kapcsolatrendszerrel ellentétesek, a jelen Üzletszabályzat vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

A jogutódlás következtében szabadpiaci felhasználóvá váló – 2008. január 1-jét megelőzően teljesítmény díjas vagy alapdíjas árszabáson vételező Felhasználó 2008. január 1-jét követően a csatlakozási teljesítményétől függően válik profil elszámolású vagy idősoros elszámolású felhasználóvá. A profil elszámolású vagy idősoros elszámolású felhasználóra vonatkozó szabályokat a jelen Üzletszabályzat, a kereskedelmi és elosztói szabályzat tartalmazza.

A megkötött szerződést

- a felek teljes ellátás alapú szerződésnek tekintik;
- határozott időtartamra jön létre a felek között azzal, hogy a határozott idő lejáratának évében október 30. napjáig történő, felhasználói rendes felmondás esetén felmondási díj megfizetése nélkül a tárgyév utolsó napjára felmondható a szerződés, amely azonban írásbeli felmondás hiányában további egy évvel meghosszabbodik a mindenkor hatályos üzletszabályzati árral;
- éven belüli felhasználói rendes vagy a DÉMÁSZ Zrt. rendkívüli felmondásának jogkövetkezménye a felhasználó részéről történő felmondási díjfizetés;
- a DÉMÁSZ Zrt.-t a felhasználó megbízza az elosztói rendszerhasználati díjak megfizetésével, mely megbízással egyidejűleg kötelezi magát a felhasználó a részére közvetített szolgáltatásként kiszámlázott rendszerhasználati díjtételek hiánytalan megfizetésére;
- felhasználó elfogadja, hogy a hálózathasználatához kapcsolódó adatokat a területileg illetékes elosztói engedélyes a DÉMÁSZ Zrt. részére átadja;
- felhasználó elfogadja és tudomásul veszi, hogy a hálózat használat vonatkozásában további kötelezettség nem terheli a DÉMÁSZ Zrt.-t, az esetleges hálózathasználati szerződésszegésért a felelősség kizárólagosan a felhasználót terheli;
- a felek közti szerződés részletes rendelkezéseit a jelen üzletszabályzat M.4., M.5., M9. és M10. sz. mellékletei tartalmazzák.

### 5.2.2 Új szerződés megkötése

Az 5.1 pontban foglaltakon túlmenően abban az esetben, ha a felhasználó a DÉMÁSZ Zrt. szerződéses ajánlatát elfogadja és – a DÉMÁSZ Zrt. által vállalt ajánlati kötöttség időtartama alatt – a megküldött villamosenergia-vásárlási szerződés tervezetét érdemi véleményeltérés nélkül a DÉMÁSZ Zrt.-nek a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, a villamosenergia-vásárlási szerződés annak az engedélyes által történő kézhezvételének napján érvényesen létrejön. A szerződés hatályba lépésére az adott szerződésben foglaltak irányadóak. Az

adatmódosításra vonatkozó pontosítás (név, cím, képviselő neve, elérhetősége és kapcsolattartói adatok) nem minősül érdemi véleményeltérésnek.

A villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének és módosításának nem szabályozott kérdéseiben a Ptk. rendelkezései az irányadóak azzal, hogy a szerződéskötések során a szerződéses feltételek fennállását a DÉMÁSZ Zrt. jogosult egyedileg a fenti feltételek alapján vizsgálni. Abban az esetben, ha a DÉMÁSZ Zrt. postai, telefax, elektronikus üzenet útján küldi meg Ajánlatát és a kapcsolódó általános szerződési feltételeit, úgy a felek közti villamosenergia-vásárlási szerződés az Ajánlatnak és a kapcsolódó általános szerződési feltételeknek megfelelő tartalommal érvényesen akkor jön létre, amikor az Ajánlat elfogadására irányuló nyilatkozat - egyéb megállapodás hiányában - a DÉMÁSZ Zrt.-hez, jelen Üzletszabályzat 4.1 és 4.2 pontokban meghatározott postai, telefax vagy email címre megérkezik.

Amennyiben a Felhasználó a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződését saját maga köti meg, a villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy a Felhasználó az elosztó hálózati engedéllyessel kötött hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésének aláírt példányát a DÉMÁSZ Zrt. részére - ilyen irányú kérése esetén - bemutassa, átadja vagy megküldje.

Ennek hiányában, ha a DÉMÁSZ Zrt. nem tudja a szállítást megkezdeni a szerződésben meghatározott napon, akkor a Felhasználó a szerződésben meghatározott szállítási időszakra prognosztizált felhasználás (amennyiben a teljes szerződéses időszakra szól a prognózis, akkor a prognosztizált mennyiség időarányos része) 80 %-ának megfelelő villamos energia mennyiség és a Villamos Energia Adásvételi Szerződés Egyedi Feltételeiben meghatározott egységár szorzatának ellenértékét köteles megfizetni.

A szerződés formáját és tartalmi elemeinek minden felhasználóra általánosan jellemző részét az általános szerződési feltételek között kell meghatározni.

A felhasználókkal kötendő villamosenergia-vásárlási szerződés mintáját a mellékletek tartalmazzák. A felhasználók és a DÉMÁSZ Zrt. a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötése során együttműködnek és a mellékletekben rögzítettektől eltérő szerződéses feltételekben is megállapodhatnak. Amennyiben a mellékletekben rögzített szerződés minta feltételei, valamint a felhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. között létrejött szerződés rendelkezései között ellentmondás merül fel, úgy a felhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. között létrejött szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni.

A villamosenergia-vásárlási szerződés egyedi szerződéses feltételeit a felhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. határozza meg szabad megállapodás alapján.

A villamosenergia-vásárlási szerződés egyedi szerződéses feltételei különösen az alábbiak lehetnek:

- teljesítőképesség, vagy teljesítmény és villamos energia adásvétele;
- a megállapodás időbeli hatálya és megszüntetése;
- nyilatkozatok, garanciák és kötelezettségvállalások;
- szerződéses ár, illetve ellenérték;
- prognosztizált fogyasztás;
- az elszámolás rendje;
- menetrendek bejelentése;

- a menetrendtől való eltérés következménye;
- szerződésszegés, súlyos szerződésszegés;
- szerződésszegés esetére szóló biztosítékok;
- a titkosság, bizalmas információk;
- irányadó jog, viták rendezése;
- egyéb a felek által lényegesnek tartott feltételek.

#### Érdemi véleményeltérés kezelése

Érdemi véleményeltérés, ha az alábbi elemek valamelyikére vonatkozik (amennyiben az szerepel a szerződésben): ár, ár tartalma, szerződéses időszak, szerződés megszűnése és hosszabbodásának körülményei, prognosztizált mennyiség, mennyiségi tolerancia, fizetési határidő, „last call opció”.

Amennyiben a felhasználó a DÉMÁSZ Zrt. által készített villamosenergia-vásárlási szerződést véleményeltéréssel fogadja el úgy, a DÉMÁSZ Zrt. a kézhezvételtől számított 15 napon belül írásban tájékoztatja a felhasználót az általa kért módosítások elfogadásáról. Elfogadás esetén a felek a szerződést érvényesen létrejöttnek tekintik. Ellenkező esetben a felek között nem jön létre szerződéses kapcsolat, azaz egyik fél sem tartozik teljesíteni a másik fél számára. Véleményeltérés esetén a felek jóhiszemű tárgyalásokat folytatnak a szerződéses kapcsolatuk kialakítása érdekében.

Abban az esetben, ha a felek tárgyalásai eredményre vezettek, a villamosenergia-vásárlási szerződést tárgyalásaik lezárásával egyidejűleg kötelesek aláírni.

#### 5.2.3 Kereskedőváltás

Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, akkor a felhasználónak a DÉMÁSZ Zrt-vel megkötött villamosenergia-adásvételi szerződést a hatályos villamosenergia- adásvételi szerződés rendelkezései, jelen Üzletszabályzat 5.7.1. pontjában foglaltak valamint a vonatkozó jogszabályok követelményei alapján mondhatja fel rendes felmondással. Ennek lebonyolítását az érintett engedélyesek térítésmentesen végzik, és azzal összefüggésben az érintett villamosenergia-kereskedő és hálózati engedélyes a felhasználónak díjat nem számíthat fel. A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a villamosenergia-kereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó új villamosenergia-vásárlási szerződést köt.

A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződését az abban meghatározott feltételek szerint írásban mondhatja fel. A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.

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

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



A b) pont szerinti esetben a felhasználó felmondása a megjelölt szerződési feltételek teljesülésével hatályosul, amennyiben ez igazolható módon a DÉMÁSZ Zrt. tudomására jutott. A nem teljesített szerződési feltételekről szóló írásbeli tájékoztatóban a teljesítési mód felsorolása és azok teljesítésére határidő megjelölhető. Amennyiben a határidő eredménytelenül telik el, akkor a felmondás nem hatályosul, és amennyiben a felhasználó kereskedőváltási igénye továbbra is fennáll, akkor új kereskedőváltási folyamatot kell a felhasználónak kezdeményeznie. E szabály akkor is érvényes, ha a felhasználó megbízásából az új kereskedő járt el.

Amennyiben a kereskedőváltás benyújtásakor a felhasználónak lejárt esedékességű tartozása van vagy a benyújtást megelőző 6 hónapban megalapozott kikapcsolási eljárás kezdeményezése történt ellene, akkor a DÉMÁSZ Zrt. jogosult 2 havi átlagfogyasztás ellenértékének megfelelő energiadíjat kiszámlázni, melynek fizetési határideje a kereskedőváltást megelőző 35. nap. A havi átlagfogyasztás meghatározása az egyedi szerződéses feltételekben meghatározott prognosztizált fogyasztási adatokon alapul. Az előre megfizetett 2 havi átlagfogyasztásnak megfelelő ellenértékkel kapcsolatos elszámolásra a felek a kereskedőváltástól számított 20 napon belül kötelesek.

A felhasználó a határozott idejű szerződés felmondására vonatkozó igényét a szerződés lejáratát megelőző 120 napon belül kezdeményezheti a jelen Üzletszabályzat 4.1. pontban foglaltak szerint.

Kereskedőváltás megghiúsulása esetén, amennyiben a felhasználó szerződése az 5.7.1. pontban foglaltak szerint nem kerül írásban felmondásra, akkor a villamos energia vásárlási szerződés további egy évvel meghosszabbodik és a felhasználó által fizetendő villamos energia ár a jelen Kereskedelmi Üzletszabályzat M.1. számú melléklete szerint meghatározott villamos energia értékesítési ár lesz.

A felhasználó, amennyiben önállóan jár el, köteles a régi kereskedő értesítését az új villamosenergia-kereskedőnek a kézhezvételt követően úgy időben eljuttatni, hogy az új villamosenergia-kereskedő a kötelezettségeinek eleget tudjon tenni.

Az aktuális villamosenergia-kereskedő részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződéses feltételekről - így különösen a lejárt tartozásról - és azok teljesítésének módjáról.

A korábbi villamosenergia-kereskedő az Elosztói Szabályzatban meghatározott időpontban köteles a hálózati engedélyesnél bejelenteni a kereskedőváltás tényét, és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját. Az új villamosenergia-kereskedő haladéktalanul, de a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően a hálózati engedélyes részére bejelenti az új villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépésének időpontját.

A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a korábbi villamosenergia-kereskedő az elosztói engedélyestől kapott adatok alapján köteles végszámlát kibocsátani. A kereskedőváltással érintett villamosenergia-kereskedők és a felhasználó kötelesek egymással és a hálózati engedélyessel együttműködni. Egyéb megállapodás hiányában a korábbi villamosenergia-kereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak az elosztói engedélyes által biztosított adatokkal azonosnak kell lennie.

A határozott időtartamú villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén, amennyiben a felhasználó a megszűnés napját követő napi hatállyal másik villamosenergia-kereskedővel villamosenergia-vásárlási szerződést köt, akkor a felhasználó a kereskedőváltásnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében az új

szervződés megkötését - a határozott idejű szervződés megszűnését legalább 30 nappal megelőzően - köteles a villamosenergia-kereskedőnek bejelenteni. Ebben az esetben az aktuális kereskedő az elosztó engedélyes felé a szervződés megszűnés időpontjára kijelentő üzenetet küld.

Amennyiben a felhasználó a fenti határidőt elmulasztja, a villamosenergia-kereskedő és a hálózati engedélyes nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű villamosenergia-vásárlási szervződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

Amennyiben a felhasználó villamos energia-kereskedőtől vásárolja a villamos energiát, akkor az egyetemes szolgáltatóval történő szervződéskötés jogosultsági feltételeinek megléte esetén, az egyetemes szolgáltatás keretében történő villamosenergia-vásárlásra áttéréshez a kereskedő-váltás szabályait kell alkalmazni.

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

### 5.3 Felhasználókkal szembeni biztosíték kikötésének esetei

Felhasználóval történő szervződéskötést megelőzően a DÉMÁSZ Zrt. jogosult a szervződéses ajánlata elkészítéséhez a felhasználótól annak gazdálkodására vonatkozó adatokat beszerezni. A beszerezett adatok alapján elvégzett kockázatelemzés alapján a DÉMÁSZ Zrt. jogosult szervződéskötését az általa megjelölt, felhasználót terhelő pénzügyi biztosíték nyújtásának feltételéhez kötni.

Felhasználó szervződésszegése esetén (ide értve, de nem kizárólagosan a díjfizetés elmaradása miatt bekövetkező szervződésszegés esetét is), illetve ha csőd vagy felszámolási eljárás megindítását elrendeli a bíróság, a Felhasználó a DÉMÁSZ Zrt. felhívásától számított 15 napon belül a DÉMÁSZ Zrt. számára - a felek eltérő megállapodása hiányában - legalább két havi, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetén egy havi átlagfogyasztása ellenértékének fedezetére szolgáló, a jogosult igénye szerinti (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg) biztosítékot köteles nyújtani.

### 5.4 Kereskedelmi és hálózati szervződések kapcsolata

Amennyiben a villamos energia értékesítési szervződés hatálya alatt megszűnik a felhasználó hálózathasználati és/vagy a hálózati csatlakozási és/vagy a mérlegkör (tagsági) szervződése, a felhasználó köteles ezt a tényt haladéktalanul írásban bejelenteni a DÉMÁSZ Zrt. részére. A felhasználó villamos energia kereskedelmi szervződése az előző mondatban említett szervződések bármelyikének megszűnése esetén azonnali hatállyal megszűnik minden egyéb intézkedés nélkül. Ha a villamosenergia-adásvételi szervződés megszűnésének napjáig a felhasználó tényfogyasztása nem érte el legalább a prognosztizált éves fogyasztás 80%-át, akkor a Felhasználót fizetési kötelezettség terheli e mennyiség mértékéig. Amennyiben a felhasználó a fenti bejelentéssel indokolatlanul késlekedik, és ezzel a DÉMÁSZ Zrt.-nek kárt okoz, köteles azt teljes mértékben a Kereskedő számára megtéríteni.

Amennyiben a villamosenergia-értékesítési szervződés hatálya alatt a hálózati engedélyes vagy a rendszerirányító bármely, a felhasználónak felróható okból felfüggeszti, korlátozza, vagy megtagadja a felhasználó részére a villamosenergia-szolgáltatást, a felhasználó köteles ezt a tényt haladéktalanul írásban bejelenteni a DÉMÁSZ Zrt. részére. Ez esetben a felhasználó köteles megtéríteni a DÉMÁSZ Zrt.-nek a villamos energia szervződés nem teljesülése miatt felmerült összes költségét és/vagy kárát. A szolgáltatásnak a hálózati engedélyes vagy a

rendszerirányító általi - a nem felhasználónak felróható okból történő – felfüggesztése, korlátozása vagy megtagadása lehetetlenülésnek minősül.

## 5.5 Értékesítési szerződések típusai

A DÉMÁSZ Zrt. által megkötött értékesítési szerződések lehetnek ellátás alapú (teljes ellátás alapú szerződés, illetve részleges ellátás alapú szerződés) vagy menetrend alapú szállítási szerződések. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági felhasználók számára teljes ellátásra vonatkozó villamosenergia-vásárlási szerződés jön létre.

Emellett a DÉMÁSZ Zrt. villamos energiát értékesíthet más villamosenergia-kereskedő részére.

A felhasználóval kötött villamosenergia-vásárlási szerződésben foglalt villamos energia szállítási kötelezettség teljesítésének feltétele, hogy a szállítás időtartama alatt a felhasználó rendelkezzen érvényes és hatályos:

- hálózati csatlakozási szerződéssel;
- hálózathasználati szerződéssel;
- meghatározott esetben mérlegkör szerződéssel vagy mérlegkör-tagsági szerződéssel;

A kereskedői és termelői villamosenergia-értékesítési szerződések hatályba lépésének érvényességi és hatályossági feltétele, hogy a termelő és a kereskedő rendelkezzen az adott tevékenység végzéséhez szükséges VET szerinti engedéllyel, valamint a rendszerirányítóval kötött hatályos mérlegkör szerződéssel, vagy más engedéllyessel kötött mérlegkör-tagsági szerződéssel.

### 5.5.1 Teljes ellátás alapú szerződés

Olyan kereskedelmi szerződés, amelyben a DÉMÁSZ Zrt. mint eladó vállalja a piaci szereplő mennyiség- és mérési időintervallum-független teljes vételezési igényének biztosítását meghatározott időszakra és rögzített pénzügyi feltételek mellett.

#### 5.5.1.1 A DÉMÁSZ Zrt. jogai és kötelezettségei

- a felhasználási hely villamos energia igényének teljes biztosítása, vagyis a Felhasználó által ott felhasznált villamos energia mennyiség saját nevében történő megvásárlása;
- a szerződés ideje alatt kereskedelmi, valamint mérlegkör-felelősi tevékenységének – a felek ellenkező megállapodása hiányában - fenntartása;
- amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. a szerződés hatálya alatt kereskedelmi, valamint mérlegkör-felelősi tevékenységét nem tartja fenn, az ellátási szerződés megszűnik azzal, hogy a DÉMÁSZ Zrt. teljes kártérítéssel tartozik a fogyasztó felé, így köteles megtéríteni számára a szerződés szerinti energiaár és a felhasználó villamos energia beszerzési ára közötti különbözetéből eredő kárát a szerződés lejáratának időpontjáig bezárólag;
- 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;
- amennyiben a felhasználó a DÉMÁSZ Zrt. által igényelt biztosíték átadását megtagadja, a DÉMÁSZ Zrt. jogosult a szerződést felmondani;

- amennyiben a felhasználó a szerződésében általa vállaltakkal ellentétben a szerződés időtartama alatt a felhasználási hely teljes villamos energia szükségletét nem kizárólag a DÉMÁSZ Zrt.-től szerzi be, úgy a DÉMÁSZ Zrt. jogosult a szerződést felmondani.

#### 5.5.1.2 A felhasználó jogai és kötelezettségei

- a szállítás időtartama alatt a hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződését hatályban tartani;
- köteles az energia árát, kapcsolódó díjakat, adókat, egyéb pénzeszközöket a szerződés rendelkezései szerint megfizetni;
- a felhasználó jogosult a saját energiaellátásával kapcsolatos ügyében a DÉMÁSZ Zrt.-hez fordulni, aki a tőle elvárható szakértelemmel köteles a felhasználó részére tanácsot vagy tájékoztatást adni.

#### 5.5.1.3. A teljesítés helye

A teljes ellátásra vonatkozó szerződések alapján a DÉMÁSZ Zrt. kötelezettségeinek a teljesítési helye a magyar átviteli hálózat. A villamosenergia-kereskedelmi szerződéseket a DÉMÁSZ Zrt. vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. szerződése alapján a felhasználó/termelő igényének megfelelő mennyiségű villamos energia az átviteli hálózatba(ból) a felhasználó felhasználásával/termelő betáplálásával egyidejűleg betáplálásra/vételezésre került.

A szerződés szerinti villamos energia eljuttatása a felhasználó csatlakozási pontjáig az érintett hálózati engedélyesek feladata. Ezért a felhasználási helyen átadott villamos energia minőségi vagy mennyiségi hibájáért a DÉMÁSZ Zrt. – ellenkező megállapodás hiányában – nem vállal felelősséget.

#### 5.5.1.4 Egyéb rendelkezések

Teljes ellátás esetén szükséges, hogy a piaci szereplő a DÉMÁSZ Zrt. mérlegkörébe tartozzon.

Az ellátás a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésében rögzített teljesítmény mértékéig teljesíthető.

A felhasználó, amennyiben nem profil elszámolású felhasználó, teljes ellátás alapú szerződés megkötése esetén - ilyen irányú kérés esetén - köteles várható villamos energia fogyasztására vonatkozó menetrendet biztosítani a DÉMÁSZ Zrt. részére írásban, a szerződésben meghatározott módon. Többforrású ellátás esetén a felhasználó köteles a DÉMÁSZ Zrt. rendelkezésére bocsátani az egyéb villamosenergia-adásvételi szerződése alapján megadott menetrendeket is.

### 5.5.2 Profilos felhasználási helyekre irányadó különös rendelkezések

#### 5.5.2.1 Profilsorozatba sorolás, MÉF meghatározása

A profil alapú elszámolás alkalmazásához a felhasználási helyet – több csatlakozási pont esetében csatlakozási pontonként – hozzá kell rendelni valamelyik, jóváhagyott profilsorozatba.

A profilsorozatba sorolás a hálózati engedélyes joga és kötelessége. A profilsorozatba sorolást a hálózati engedélyes az elosztói üzletszabályzata alapján végzi el annak érdekében, hogy rendszerhasználó a tényleges felhasználói szokásának megfelelő,

azt a lehető legjobban megközelítő profilszámhoz kerüljön besorolásra. Amennyiben a rendszerhasználó (vagy felhatalmazása alapján a DÉMÁSZ Zrt.) a profilszámhoz sorolás eredményét nem fogadja el, úgy a területileg illetékes elosztó engedélyestől kérheti ellenőrző, a terhelési görbét rögzítő fogyasztásmérő felszerelését.

A profil alapú elszámoláshoz meg kell állapítani a felhasználó várható éves fogyasztását (MÉF). A MÉF-et a felhasználó, vagy a hálózati engedélyes adja meg. A hálózati engedélyesnek a MÉF-et jóvá kell hagynia, és jogában áll elutasítani, ezért az a hálózati engedélyes jóváhagyásáig csak tájékoztató jellegű. A későbbi elszámolási időszakokra vonatkozó érvényes MÉF meghatározása a korábban leolvasott mért fogyasztási adatokból kiindulva a hálózati engedélyes feladata, azonban annak megállapítása során a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó érdekében a hálózati engedélyesnél eljárhat. Amennyiben az illetékes hálózati engedélyeshez benyújtott MÉF-re vonatkozó módosítási kérelem elutasításra vagy a Felhasználó kérésétől eltérően kerül módosításra, akkor a DÉMÁSZ Zrt. továbbra is az illetékes hálózati engedélyes adatai alapján állítja ki a számlákat és a számlák megfizetésére a Felhasználó ezen adatok alapján köteles. Erre vonatkozó számlakifogás nem gátolja a késedelmes fizetés jogkövetkezményeinek alkalmazását.

#### 5.5.2.2 MÉF és profilszámhoz rendelés módosítása

Profil elszámolású felhasználó a hálózati engedélyesnél kezdeményezheti a MÉF módosítását. A DÉMÁSZ Zrt. az illetékes hálózati elosztótól kapott adatok alapján köteles az esedékes számlákat kiállítani egyéb megállapodás hiányában.

A MÉF módosítás részletes szabályait az illetékes elosztó Üzletszabályzata tartalmazza.

#### 5.5.2.3 Leolvasások, számlázás rendje és módja

Profil elszámolású felhasználók fogyasztásmérő berendezését a hálózati engedélyes – amennyiben a felhasználó és a hálózati engedélyes közti hálózathasználati megállapodás ettől eltérően nem rendelkezik – általában évente egyszer olvassa le. A felhasználó a leolvasáshoz kapcsolódó kifogását az illetékes hálózati engedélyeshez nyújthatja be, azonban amennyiben a benyújtott kérelem elutasításra kerül vagy a Felhasználó kérésétől eltérően kerül módosításra, akkor a DÉMÁSZ Zrt. továbbra is az illetékes hálózati engedélyes adatai alapján állítja ki a számlákat és a számlák megfizetésére a Felhasználó ezen adatok alapján köteles. Erre vonatkozó számlakifogás nem gátolja a késedelmes fizetés jogkövetkezményeinek alkalmazását.

A felhasználó éves leolvasási rendjétől eltérő, rendkívüli elszámolásra kerül(het) sor többek között:

- kereskedőváltáskor;
- a kereskedő saját döntése alapján;
- szerződésmódosításkor abban az esetben, ha a névleges csatlakozási teljesítmény meghaladja a profilozási határt;
- Felhasználó kérése alapján, amennyiben a leolvasás esetlegesen felmerülő költségeit az illetékes elosztó felé rendezi.

#### 5.5.3 Részleges ellátásra vonatkozó szerződés

A részleges ellátásra vonatkozó szerződés esetén a felhasználó nem kizárólag a DÉMÁSZ Zrt.-től szerzi be a villamos energia igényét. Részleges ellátásra vonatkozó szerződés a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésében rögzített teljesítmények mértékéig köthető.

A felhasználó a fennálló teljes ellátásra vonatkozó szerződését, kizárólag a DÉMÁSZ Zrt. jóváhagyásával módosíthatja részleges ellátású szerződésre. Ebben az esetben a DÉMÁSZ Zrt. részleges ellátási szerződést köt a felhasználóval és a korábbi teljes ellátás alapú szerződést a felek közös megegyezéssel megszüntetik.

Részleges ellátásra vonatkozó szerződés esetén a felhasználó köteles haladéktalanul, írásban értesíteni a DÉMÁSZ Zrt.-t a nem a DÉMÁSZ Zrt.-vel kötött villamosenergia-kereskedelmi szerződése hatályáról, abban beálló bármely változásról, megszűnéséről, továbbá az azokban szereplő feltételekről, különösen a szerződés alapján megadott menetrendről, ide nem értve az abban szereplő díj összegét.

Részleges ellátás alapú szerződés esetén szükséges, hogy a piaci szereplő mérlegkör-tagsági szerződését a DÉMÁSZ Zrt.-vel kösse meg.

#### 5.5.3.1 Menetrendezés

A Felhasználó kötelezettséget vállalhat a DÉMÁSZ Zrt.-vel szemben arra, hogy a szerződésben megállapodottak szerinti időbontású és részletezettségű, a Felhasználó várható villamos energia felhasználására vonatkozó írásbeli felhasználási előrejelzést ad a szerződésben előírt gyakorisággal és határidőig.

A felek megállapodhatnak abban is, hogy a felhasználó meghatározott teljesítményt folyamatosan átvész, adott teljesítményt nem lép túl, valamint emellett bizonyos villamos energia mennyiségi értékek között lesz adott időtartamban a felhasználása.

#### 5.5.4 Menetrend alapú felhasználói szerződés

A DÉMÁSZ Zrt. menetrendes szerződés esetén beszerzi a felhasználónak, az általa megadott menetrendnek megfelelő mennyiségű és ütemezésű villamos energiát. Menetrend alapú szerződés előfeltétele, hogy a felhasználó rendelkezzen mérlegkör-szerződéssel vagy mérlegkör-tagsági szerződéssel; továbbá, hogy csak teljesítménymérő és tároló fogyasztásmérővel rendelkező csatlakozási ponttal rendelkező felhasználó, termelő és a DÉMÁSZ Zrt., valamint önálló mérlegkörrel vagy mérlegkör tagsági szerződéssel rendelkező kereskedő és a DÉMÁSZ Zrt. között jöhet létre.

Menetrend alapú szerződés keretszerződés jelleggel is köthető.

##### 5.5.4.1 A teljesítés helye, ideje

A menetrend alapú szerződések alapján a DÉMÁSZ Zrt. kötelezettségeinek a teljesítési helye általában a magyar átviteli hálózat, a teljesítési ideje megegyezik a menetrend által meghatározott szállítással. Azaz a villamos energia kereskedelmi szerződéseket a DÉMÁSZ Zrt. vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a rendszerirányító a szállítást a menetrend visszaigazolásával befogadta.

##### 5.5.4.2 Menetrend

A menetrend a szerződés részeként kerül megállapításra a Kereskedelmi Szabályzat előírásaival összhangban.

A szerződő felek kötelesek a menetrend rendszerirányító részére történő bejelentésére az ellátási szabályzatoknak megfelelő tartalommal, formában és határidőre. A szerződő felek kötelesek a menetrendi bejelentés és jóváhagyás során tanúsított felelősségükkel a másik félnek okozott kárt megtéríteni.

## 5.6 A szerződés időbeli hatálya és módosítása

A villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöhet

- a felek által meghatározott időtartamra;
- határozott időtartamra, mely a felek eltérő nyilatkozata hiányában a határozott idő lejáratát követően minden évben további egy évvel meghosszabbodik (gördülő lejárat);
- határozatlan időre.

A felek között létrejövő villamosenergia-vásárlási szerződés hatálya és a szerződésben rögzített szállítási időtartam eltérhet egymástól. A szerződés hatálya alatt a felek azt az időtartamot értik, amely a felek által kellő felhatalmazással rendelkező személyek aláírásának napjától a szállítási időszak utolsó napjának 24:00 órájáig tart.

A DÉMÁSZ Zrt. jelen Kereskedelmi Üzletszabályzat szerinti értesítéseit, jognyilatkozatait írásba foglaltak és általa aláírtnak kell tekinteni, ha azon képviselőként eljáró alkalmazottjának vagy cég képviselőjének eredeti vagy szkennelt aláírása szerepel.

Szállítás időtartama alatt pedig azt az időtartamot értik a felek, amely időtartamban a villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott villamos energia mennyiség tényleges szállítása és átvétele történik.

### 5.6.1 Szerződésmódosítás

A szerződésmódosításra a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók. Az Üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a villamosenergia-vásárlási szerződés is módosul.

### 5.6.2 Szerződésmódosítás a felhasználó részéről

A felhasználó adataiban, címében, egyéb a kereskedelmi szerződésében szereplő adataiban bekövetkezett változást a felhasználó köteles 15 napon belül bejelenteni a DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatának a jelen Üzletszabályzat 4.1. vagy 4.2. pontjában meghatározottak szerint.

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

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

### 5.6.3 Szerződésmódosítás a DÉMÁSZ Zrt. részéről

A DÉMÁSZ Zrt. a villamosenergia-vásárlási szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- ha azt jogszabályváltozás vagy a Hivatal döntése indokolja;

- ha azt a villamosenergia-vásárlási szerződés általános szerződési feltételeiben foglalt feltételek előírják.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia-vásárlási szerződés egyoldalú módosítására vonatkozó részletszabályokat a jelen Üzletszabályzat 1.3.3. pontja tartalmazza.

Egyoldalú szerződésmódosítás esetén a hatályba lépést megelőző 8 nappal a DÉMÁSZ Zrt. írásos formában tájékoztatja ügyfeleit a honlapján, levélben vagy elektronikus úton. Ha a felhasználó a hatálybalépésig észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, akkor a változást részéről elfogadottnak kell tekinteni.

## 5.7 A szerződés felmondása, megszűnése

### 5.7.1 Szerződésmegszakítás a felhasználó részéről

#### Rendes felmondás

A határozott időre kötött szerződést az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó 60 napos felmondási idővel, felmondási díj megfizetése mellett bármikor írásban felmondhatja. A DÉMÁSZ Zrt. a felmondási díj megfizetése mellett a felmondási időtől eltekinthet.

Az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó a szerződését a határozott időtartam elteltét megelőzően rendes felmondással felmondhatja a felmondási díj megfizetése mellett, 60 napos felmondási határidővel a hónap utolsó naptári napjának 24:00 órájára a felek ettől eltérő rendelkezése hiányában.

A felmondási díj összege: a szerződésben meghatározott szállítási időtartam lejáratának dátuma és a szerződés megszűnése közti időszakra prognosztizált felhasználás (amennyiben a teljes szerződéses időszakra szól a prognózis, akkor a prognosztizált mennyiség időarányos része) 80 %-ának megfelelő villamos energia mennyiség és a Villamos Energia Adásvételi Szerződés Egyedi Feltételeiben meghatározott egységár szorzata.

A DÉMÁSZ Zrt. a számlát a felmondási díjról 8 napos fizetési határidővel állítja ki, mely nemfizetés esetén lejárt esedékességű díjtartozásnak minősül, és erre vonatkozóan a jelen Üzletszabályzat 6.5. pontja szerinti kikapcsolási eljárás kezdeményezhető.

A szerződés hatályba lépése és a szállítás megkezdése közti időtartamban a felhasználó az előzőek szerint mondhatja fel szerződését az előzőekben meghatározott felmondási díj megfizetése mellett.

Az 5.6. pontban rögzített meghosszabbodás esetén, ha a határozott idő lejáratát megelőző 60 nappal nem kerül rendes felmondással felmondásra a felek közti szerződés, úgy az automatikus egy naptári évvel történő meghosszabbodás következtében a felmondási díj a teljes, meghosszabbított időszakra - a megkötött szerződésben foglalt - prognosztizált fogyasztás 80%-ának ellenértéke. Azon felhasználó, akinek a szerződése egyéb megállapodás hiányában bármely okból nem szűnik meg a határozott idő lejártakor, a felhasználó által fizetendő villamos energia ár a jelen Üzletszabályzat M.1. számú melléklet szerint meghatározott villamos energia értékesítési ár lesz.



Amennyiben bármely okból a határozott idő lejáratát megelőzően szűnik meg a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződése, felmondási díjfizetési kötelezettsége keletkezik a felhasználónak, melynek kiszámítása a jelen pontban meghatározásra kerülő felmondási díj összegének kiszámításával azonos.

Amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. a Felhasználó számára hátrányosan módosítja az Üzletszabályzatának M.1. számú mellékletében közölt villamos energia árakat, úgy azon felhasználó, aki a változást közvetlenül megelőzően is az Üzletszabályzat M.1. számú melléklet szerinti áron vételezett, jogosult a határozott időtartamon belül, a díjmódosítás hatályba lépéstől számított 15 napon belül a rendes felmondás szabályának alkalmazásával szerződését felmondani azzal, hogy ez esetben mentesül a felmondási díj megfizetésének kötelezettsége alól.

A felhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. a szerződés megszűnésének napjára vonatkozóan a villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott időn belül kötelesek egymással teljes körűen elszámolni és a még meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

A felhasználó írásbeli szerződés felmondásának tartalmaznia kell:

- a felmondás tényét, időpontját;
- felhasználási helyek pontos megnevezését, címét és POD azonosítóját; a Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az új felhasználó által is aláírt nyilatkozatot az átadás – átvétel dátumáról, a mérő(k) számlálójának állásáról és a felhasználó új értesítési címét, amelyre a felhasználó által még ki nem egyenlített villamos energia díjat tartalmazó számlát/számlákat megküldi.

Amennyiben hibásan kerül meghatározásra a POD azonosító vagy a felhasználási hely beazonosítása más okból nem lehetséges, akkor ezen felhasználási hely vonatkozásában a szerződés felmondása nem hatályosul, és amennyiben a felhasználó felmondási igénye továbbra is fennáll, akkor ismételt felmondást kell a felhasználónak kezdeményeznie ezen felhasználási helyre vonatkozóan.

Rendkívüli felmondás:

Súlyos szerződésszegés esetén azonnali hatállyal a villamosenergia-vásárlási szerződést a felhasználó a DÉMÁSZ Zrt.-hez intézett nyilatkozattal felmondhatja azt követően, hogy a DÉMÁSZ Zrt.-t a szerződésszerű teljesítésre írásban felszólította. A szerződés felmondását igazolható módon kell közölni a DÉMÁSZ Zrt.-vel. A DÉMÁSZ Zrt. súlyos szerződésszegésének minősül különösen:

- ha a villamosenergia-átadást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg a teljesítési helyen;
- ha a villamosenergia-kereskedelmi működési engedélye visszavonásra kerül.

Felek az egyedi szerződésükben a fent jelzett felmondási szabályoktól eltérő vagy többlet feltételekben is megállapodhatnak.

## 5.7.2 Szerződésfelmondás a DÉMÁSZ Zrt. részéről

Rendes felmondás:

A DÉMÁSZ Zrt. felmondhatja a felhasználóval határozott időtartamra létrejött szerződést, 60 napos felmondási határidővel a hónap utolsó napjára, felmondási díj megfizetése mellett.

A felmondási díj összege: a szerződésben meghatározott szállítási időtartam lejáratának dátuma és a szerződés megszűnése közti időszakra prognosztizált felhasználás (amennyiben a teljes szerződéses időszakra szól a prognózis, akkor a prognosztizált mennyiség időarányos része) 80 %-ának megfelelő villamos energia mennyiség és a Villamos Energia Adásvételi Szerződés Egyedi Feltételeiben meghatározott egységár szorzata.

A DÉMÁSZ Zrt. felmondhatja a felhasználóval határozatlan időtartamra létrejött szerződést, 60 napos felmondási határidővel a hónap utolsó napjára.

Felek az egyedi szerződésükben a fent jelzett felmondási szabályoktól eltérő vagy többlet feltételekben is megállapodhatnak.

Rendkívüli felmondás:

Súlyos szerződésszegés esetén a villamosenergia-vásárlási szerződést a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználóhoz intézett nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondhatja. A szerződés felmondását igazolható módon kell közölni a felhasználóval. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen az alábbi bármely ok bekövetkezése:

- a) ha a szerződés hatályba lépése vagy a szállítás megkezdése előtti időtartamban megállapítást nyer, hogy a Felhasználó más kereskedővel a szállítás időtartamára (részben vagy egészében) érvényes és hatályos szerződéssel rendelkezik és a másik kereskedő megtagadja a Felhasználó kereskedőváltását;
- b) ha – teljes ellátás alapú szerződés esetén – a Felhasználó megsérti a DÉMÁSZ Zrt. kizárólagos ellátási jogát;
- c) ha a felhasználó a szerződésben meghatározott időtartamon keresztül vagy a kiállított számlán feltüntetett időpontig elmulasztja esedékessé vált tartozása megfizetését (ide értve, de nem kizárólag a villamosenergia, rendszerhasználati díjat is; részletesen ld. 6.2 b) pont);
- d) többforrású ellátásra való áttérés a DÉMÁSZ Zrt. jóváhagyása nélkül;
- e) hatályos hálózathasználati és/vagy hálózati csatlakozási és/vagy mérlegkör szerződés megszegése következtében történő ellátás felfüggesztés vagy szerződés nélküli vételezés;
- f) 5.3 pont szerinti pénzügyi biztosíték késedelmes rendelkezésre bocsátása;
- g) ha harmadik fél kezdeményezésére a felhasználó vételezését felfüggeszti (kikapcsolja) a területileg illetékes hálózati engedélyes.

A DÉMÁSZ Zrt. rendkívüli felmondása esetén a felhasználó felmondási díjat köteles fizetni a következők szerint:

A felmondási díj összege: a szerződésben meghatározott szállítási időtartam lejáratának dátuma és a szerződés megszűnése közti időszakra prognosztizált felhasználás (amennyiben a teljes szerződéses időszakra szól a prognózis, akkor a prognosztizált mennyiség időarányos része) 80 %-ának megfelelő villamos energia mennyiség és a Villamos Energia Adásvételi Szerződés Egyedi Feltételeiben meghatározott egységár szorzata.

A szerződés hatályba lépése és a szállítás megkezdése közti időtartamban történő rendkívüli felmondás esetén az előző bekezdés szerint meghatározott felmondási díj megfizetését követelheti a DÉMÁSZ Zrt.

A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval. A szerződés megszüntetése után a területileg illetékes elosztói engedélyes jogosult a felhasználási helyen lévő, saját tulajdonát képező elszámolási fogyasztásmérő berendezés leszerelésére, ha ezen időpontig bármely Felhasználó a felhasználási helyre érvényes szerződéssel nem rendelkezik.

### 5.7.3 A szerződés megszűnése

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

Azonnali hatállyal megszűnik minden egyéb intézkedés nélkül a villamosenergia-vásárlási szerződés, amennyiben annak hatálya alatt megszűnik a felhasználó hálózathasználati és/vagy a hálózati csatlakozási és/vagy a mérlegkör (tagsági) szerződése vagy felfüggesztésre kerül a felhasználó hálózat használata.

Ebben az esetben a jelen Üzletszabályzat 5.7.2. pontjában meghatározott rendkívüli felmondásra vonatkozó jogkövetkezmények kerülnek alkalmazásra

### 5.7.4 Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

A már teljesített villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült egyéb díjakat, költségeket a felhasználó a DÉMÁSZ Zrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

### 5.7.5 Az egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés feltételei

Amennyiben a VET 50. § alapján egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók, vissza kívánnak térni a DÉMÁSZ Zrt. – vagy más szolgáltató – egyetemes szolgáltatásába, ehhez a villamosenergia-kereskedelmi szerződését (rendes vagy rendkívüli) felmondással meg kell szüntetnie és visszatérési szándékát a felmondási eljárás során jelezni kell az egyetemes szolgáltató részére. Az egyetemes szolgáltatásba történő áttérésre a kereskedőváltásra vonatkozó szabályok az irányadók.

## 5.8 A hálózathasználattal összefüggő szerződések kezelésének különös esetei

### 5.8.1 Felhasználói megbízás

Felek közös megegyezése esetén a felhasználó írásbeli megbízást adhat a DÉMÁSZ Zrt. részére annak érdekében, hogy nevében és helyette eljárjon a területileg illetékes elosztói engedélyesnél a villamos hálózati csatlakozási szerződés, és a hálózathasználati szerződés megkötésében. Ebben az esetben a DÉMÁSZ Zrt. fogadja a felhasználó igénybejelentését majd, mint megbízott továbbítja azt az elosztói engedélyeshez.

### 5.8.2 Felhasználói megbízás a rendszerhasználati díjak elosztói engedélyes felé történő megfizetésére

Felek közös megegyezése esetén a Felhasználó írásbeli megbízást adhat a DÉMÁSZ Zrt. részére annak érdekében, hogy a hálózat használati szerződésbe fizetőként lépjen be a DÉMÁSZ Zrt. Ez esetben a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó hálózathasználati szerződésben rögzített rendszerhasználati díjfizetési kötelezettségét köteles teljesíteni az illetékes elosztói engedélyes felé. A DÉMÁSZ Zrt. amennyiben teljesítette a felhasználó, elosztói engedélyes

felé fennálló rendszerhasználati díjfizetési kötelezettségét jogosult az általa megfizetett díjat, mint közvetített szolgáltatást a felhasználónak kiszámlázni. A DÉMÁSZ Zrt. felelőssége e megbízási jogviszony alapján kizárólagosan a rendszerhasználati díjak megfizetésére terjed ki. Amennyiben a felhasználó a DÉMÁSZ Zrt. felé fennálló rendszerhasználati díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget határidőben, szerződésszegést követ el, mely szerződésszegés következményét a jelen Üzletszabályzat 6.2 pontja tartalmazza.

Amennyiben az illetékes elosztó módosítja a rendszerhasználati díjra vonatkozó elszámolást és emiatt a DÉMÁSZ Zrt.-nek díjfizetési kötelezettsége keletkezik, akkor a Felhasználó részére ezt az összeget továbbszámlázza, amit a Felhasználó köteles megfizetni. Ha a rendszerhasználati díj módosítás következtében a Felhasználónak túlfizetése jelentkezik, akkor a Felhasználó kérése esetén ezt az összeget a DÉMÁSZ Zrt. kifizeti részére.

### 5.8.3 Hálózathasználati szerződések hiánya a szállítás megkezdésének időpontjában

Amennyiben jelen szerződés megkötésének időpontjában a Felhasználó nem rendelkezik érvényes és hatályos hálózathasználati vagy hálózati csatlakozási szerződéssel és amennyiben bármilyen okból a szállítás megkezdésének napjáig sem kerül megkötésre, akkor a Felhasználó a szerződésben meghatározott szállítási időszakra prognosztizált felhasználás 80 %-ának megfelelő villamos energia mennyiség és a Villamos Energia Adásvételi Szerződés Egyedi Feltételeiben meghatározott egységár szorzata köteles megfizetni.

## 5.9 A felhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. közötti mérlegkör-tagsági szerződés

### 5.9.1 A mérlegkör-tagsági szerződés

A mérlegkör-tagsági szerződés a kiegyenlítő energia elszámolására és/vagy az elszámolás alapjául szolgáló menetrendek bejelentésére kötött szerződés, amely rögzíti a mérlegkör-felelős DÉMÁSZ Zrt. és a felhasználó kiegyenlítő energia elszámolásra és menetrend bejelentésre vonatkozó jogait és kötelességeit.

### 5.9.2 A mérlegkör-tagsági szerződés megkötése

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a törvény erejénél fogva a DÉMÁSZ Zrt. mérlegkörének tagja, külön mérlegkör-tagsági szerződés megkötése nélkül, amennyiben ellátás alapú villamosenergia-vásárlási szerződést köt a DÉMÁSZ Zrt.-vel.

Bármely felhasználó, vagy termelő kezdeményezheti a mérlegkör-tagsági szerződés megkötését a DÉMÁSZ Zrt.-vel.

A DÉMÁSZ Zrt. saját döntése alapján vállalja a mérlegkör-tagsági szerződés megkötését a felhasználóval vagy a termelővel. A felhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. közötti ellátás alapú villamosenergia-kereskedelmi szerződés tartalmazza a rendszerhasználó mérlegkör tagságára vonatkozó rendelkezéseket, külön mintaszerződést erre vonatkozóan a DÉMÁSZ Zrt. nem alkalmaz.

### 5.9.3 A mérlegkör-tagsági szerződés főbb tartalmi elemei

- szerződő felek adatai;
- fogalom meghatározások;
- a megállapodás időbeli hatálya és megszüntetése;
- menetrendre vonatkozó rendelkezések;
- kiegyenlítő energia díjának elszámolása;

- szerződésszegés, súlyos szerződésszegés;
- irányadó jog, viták rendezése.

## **5.10 A felhasználó felhasználási helyében, valamint a részére villamos energiát értékesítő kereskedő személyében beállt változás**

### **5.10.1 A felhasználó felhasználási helyében beállt változás**

Ha a felhasználó a felhasználási helyéről elköltözik, vagy a vételezéssel felhagy, köteles azt legalább 30 nappal a tervezett időpont előtt írásban a DÉMÁSZ Zrt.-nek bejelenteni és villamosenergia-vásárlási szerződését felmondani. Az erről szóló információt a DÉMÁSZ Zrt. üzleti titokként kezeli. A Felhasználó határozott idejű szerződésének felmondása esetén – amennyiben a felhasználó az igényelt szerződéses mennyiség átvételére a továbbiakban nem tart igényt vagy az átvételre bármely okból nem képes - a rendes, illetve rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályok alkalmazandók.

Amennyiben a felhasználó külön villamosenergia-vásárlási szerződéssel, valamint hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel rendelkezik, úgy a villamosenergia-vásárlási szerződés felmondásával egyidejűleg – amennyiben más villamosenergia-kereskedővel vagy jogosultsága esetén egyetemes szolgáltatóval villamosenergia-vásárlási szerződést nem köt – a hálózathasználati szerződését is köteles a jogszabályoknak és a hálózati engedélyes üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően megszüntetni.

A felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén, ha a felhasználó a bejelentést elmulasztja, a villamos energia vételezéssel felhagyó felhasználó felel a vételezett villamos energia díjának megfizetéséért, a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésszegés jogkövetkezményeiért és esetlegesen a rendszerhasználati díj megfizetéséért (ha az Üzletszabályzat 5.8.2. pontja alapján a DÉMÁSZ Zrt. a rendszerhasználati díj fizetője), mindaddig, amíg a változást be nem jelenti.

### **5.10.2 A villamosenergia-kereskedő személyében beállt változás**

Villamosenergia-adásvételi szerződéssel rendelkező felhasználó amennyiben a szükséges villamos energiát továbbiakban egyetemes szolgáltatótól, vagy más villamosenergia-kereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni, úgy köteles a villamosenergia-vásárlási szerződését az abban foglalt felmondási határidővel felmondani.

A villamosenergia- vásárlási szerződés felmondása esetén a hálózati csatlakozási szerződés változatlan tartalommal hatályban marad. A hálózat használati szerződés – a felhasználó külön cselekménye nélkül – a kereskedő váltással összefüggésben módosításra kerül és – a kereskedő személyét leszámítva – változatlan tartalommal hatályban marad.

A villamosenergia-kereskedő váltás szabályait részletesen az Elosztói Szabályzat tartalmazza.

### **5.10.3 Elszámolás a felhasználó felhasználási helyében bekövetkezett változás, valamint kereskedőváltás esetén**

A felhasználási helyről elköltöző, illetve a felhasználási helyen a villamos energia vételezéssel felhagyó, továbbá a villamosenergia-kereskedőt váltó felhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. a szerződés megszűnésének napjára kötelesek egymással teljes körűen elszámolni és a még meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

Az új felhasználási helyre történő költözés esetén a hálózathasználatra vonatkozó szerződés megszüntetésére és a felek közötti elszámolásra a jogszabályban és az elosztó hálózati engedélyes üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

Amennyiben az új felhasználási helyre a Felhasználó érdekkörében felmerülő bármely okból a DÉMÁSZ Zrt. nem tud villamos energiát szolgáltatni, akkor a DÉMÁSZ Zrt. részéről rendkívüli felmondásnak van helye és jelen Üzletszabályzat rendkívüli felmondás következményeire vonatkozó rendelkezések az irányadók.

### 5.11 A kézbesítés szabályai

A felhasználók részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket a DÉMÁSZ Zrt. általában postai úton, e-mailben, telefaxon vagy futár, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján arra a címre küldi, amely a Felhasználó értesítési címe vagy fizető címe a szerződésben. Ennek hiányában a DÉMÁSZ Zrt. az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

DÉMÁSZ Zrt. által nem könyvelt küldeményként küldött iratokat (pl. számla)

- a postára adást követő 3. munkanapon – ellenkező bizonyításig –;
- futár illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történő átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon

kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.

DÉMÁSZ Zrt. – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, vagy futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg. A felhasználó kikapcsolása (felfüggesztése) előtti értesítést egyéb megállapodás hiányában és a szerződés felmondást a DÉMÁSZ Zrt. köteles tértivevényes levélben vagy futár, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján az átvételt vagy az átvétel megtagadását igazoló módon levélben megküldeni.

A postai vagy futár, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett „az átvételt megtagadta” vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.

Ha az értesítés a DÉMÁSZ Zrt.-hez „nem kereste”, a „cég megszűnt”, „elköltözött”, „postai levélszekrény hiánya” vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – kiküldés megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Lakossági fogyasztók kikapcsolási értesítőjét tértivevényes postai küldeményként kell kézbesíteni. Ha az értesítés „nem kereste”, „elköltözött”, „postai levélszekrény hiánya” vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Amennyiben a felhasználó, vagy fizető értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a DÉMÁSZ Zrt. a nem könyvelt küldeményként küldendő

iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levél kezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.

## 6 A VILAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

### 6.1. Szerződésszegés a DÉMÁSZ Zrt. részéről

A DÉMÁSZ Zrt. részéről a villamosenergia-vásárlási szerződés megszegésének minősül különösen, ha

(a) a villamos energiát nem a villamosenergia-adásvételi szerződésben meghatározott, illetve nem a tőle elvárható módon biztosítja, a villamosenergia továbbításával kapcsolatban az elosztói engedéllyessel nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint,

következménye: kötbér;

(b) a DÉMÁSZ Zrt. fentiekén kívül a villamosenergia-vásárlási szerződésben, az általános szerződési feltételekben, illetve az üzletszabályzatban foglaltakat egyébként megsérti,

következménye: kötbér;

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

következménye: a garantált szolgáltatásokban meghatározott kötbér;

(d) a DÉMÁSZ Zrt. nem rendelkezik a rendszerhasználó szerződésben rögzített igényének megfelelő mennyiségű és teljesítményű villamos energiával,

következménye: kártérítés.

### 6.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó részéről a villamosenergia-vásárlási szerződés megszegésnek minősül különösen, ha

(a) a szerződés hatályba lépése és a szállítás megkezdése közötti időtartamban megállapítást nyer, hogy a Felhasználó más kereskedővel a szállítás időtartamára (részben vagy egészében) érvényes és hatályos szerződéssel rendelkezik és a másik kereskedő megtagadja a Felhasználó kereskedőváltását,

következménye: rendkívüli felmondás, felmondási díj fizetése;

(b) a fogyasztásmérő-berendezés befolyásolásával vagy megkerülésével vételez (amennyiben ez a DÉMÁSZ Zrt. részére veszteséget okoz),

következménye: kötbér, továbbá felfüggesztés esetén a villamosenergia-adásvételi szerződés azonnali hatályú felmondása, felmondási díj fizetése, ezentúl kártérítésként kiszámlázható az illetékes elosztó által becsült felhasználás és a villamos energia vásárlási szerződésben prognosztizált mennyiség időarányos része közötti különbség csökkentve a már ténylegesen kiszámlázott energia ellenértékével, ha ez az összeg pozitív;



- (c) villamosenergia-díjat és/vagy a rendszerhasználati díjat (amennyiben a villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározottak szerint a rendszerhasználati díjat Felhasználó Kereskedőnek fizeti meg) késedelmesen, nem a szerződésben meghatározott időben fizeti, következményei:

**lakossági fogyasztók esetében:** késedelmi kamat, a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén kikapcsolás és/vagy a kereskedelmi szerződés rendkívüli felmondása és felmondási díjfizetés, vagy a visszakapcsolás előre fizetős mérő felszereléséhez kötése, illetve

**nem lakossági felhasználók esetében:**

- késedelmi kamat,
  - behajtási költségátalány M.6. számú melléklet szerint,
  - 15 napon túli, vagy a szerződésben meghatározott időtartamon túli késedelem esetén:
    - kikapcsolás és/vagy
    - a kereskedelmi szerződés rendkívüli felmondása és/vagy
    - felmondási díjfizetés és/vagy
    - biztosíték kérése és/vagy
    - M.6 melléklet szerint meghatározott összegű kikapcsolási átalány díj fizetése, amennyiben a kikapcsolási eljárás kezdeményezésére is sor kerül;
- (d) a lakossági fogyasztó a DÉMÁSZ Zrt., illetve a területileg illetékes elosztói engedélyes külön jogszabályban meghatározott módon megküldött értesítései és a részére a külön jogszabályban meghatározott időpont-egyeztetési jog biztosítása ellenére nem teszi lehetővé, hogy az elosztói engedélyes a jogszabályban foglalt kötelezettségeinek teljesítése érdekében gondoskodjon a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról,
- következménye: egyszeri kötbér;
- (e) pénzügyi biztosíték késedelmes rendelkezésre bocsátása,
- következménye: azonnali hatályú felmondás, felmondási díj fizetése;
- (f) a fentiekén kívül a villamosenergia-vásárlási szerződésben, az általános szerződési feltételekben, illetve az Üzletszabályzatban foglaltakat egyébként megsérti,
- következménye: az adott szerződésszegéshez fűzött következmény;
- (g) teljes ellátás alapú szerződés megszegése esetén különösen:
- egyedi hálózathasználat esetén a hálózathasználat, a rendszerszintű szolgáltatások, és a hálózati engedélyes egyéb igényének késedelmes megfizetése vagy meg nem fizetése,
- következménye: szerződés rendkívüli felmondása, felmondási díj fizetése;
- amennyiben a felek közti szerződés tartalmazza a menetrend rendelkezésre bocsátását, akkor annak elmulasztása, vagy a menetrend késedelmes vagy nem megfelelő rendelkezésre bocsátása,
- következménye: kötbér, szerződésben meghatározott többlétszankció;

- többforrású ellátásra való áttérés a DÉMÁSZ Zrt. jóváhagyása nélkül,

következménye: a szerződés azonnali hatályú felmondása, felmondási díjfizetés;

- mérlegkör szerződés, mérlegkör-tagsági szerződés, hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződés feltételeiben bekövetkező változás bejelentésének elmulasztása,

következménye: kötbér;

- hatályos hálózathasználati és/vagy hálózati csatlakozási és/vagy mérlegkör szerződés nélküli vételezés, ezen szerződések megszűnése vagy felfüggesztés esetén,

következménye: azonnali hatályú felmondás, felmondási díj fizetése;

- (h) Részleges ellátás alapú szerződés esetén az (e) pontban meghatározottakon túlmenően különösen:

- bármely villamos energia értékesítési szerződés jóváhagyásra történő bemutatásának elmulasztása,

következménye: kötbér;

- (i) menetrend alapú szerződés esetén különösen az (f) pontban foglaltak

- (j) a szerződés szerinti havi számlamegérkezés napját követő 10 napon belül nem kapta meg havi számláját és ezt elmulasztja jelezni a DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatának,

következménye: kötbér, amennyiben a számla összege eléri a 20.000,- Ft-ot.

Ha a Felhasználó fizetési késedelembe esik, köteles a DÉMÁSZ Zrt. részére a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezésére legalább negyven eurónak a Magyar Nemzeti Bank késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdőnapján érvényes hivatalos deviza-középárfolyama szerint megfelelő forintösszeget megfizetni a hatályos jogszabályok alapján. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

A felhasználó szerződésszegése miatt felmerült költségeket, így a késedelmes fizetés miatti felszólítás költségeit a DÉMÁSZ Zrt. felszámítja a felhasználó részére az M.6. számú mellékletben meghatározottak szerint.

A felek a villamosenergia-vásárlási szerződésben további szerződésszegési eseteket és ezekhez kapcsolódó szankciókat is meghatározhatnak.

### 6.3. A kötbér meghatározása

#### 6.3.1. A DÉMÁSZ Zrt. szerződésszegése esetén fizetendő kötbér

A kötbér összege annyi napra számítható fel, amíg a késedelem tart, de legfeljebb 30 napra. A kötbér minimális összege 1000,-Ft. A kötbér kifizetése a felhasználó igénybejelentése alapján történhet meg.

A 6.1 (a) és (b) pont szerinti szerződésszegési esetekre:

Az érintett felhasználási hely felhasználója által jelzett kötbérigény esetén a DÉMÁSZ Zrt. 10.000,-Ft egyszeri kötbért fizet.

DÉMÁSZ Zrt. jelen fejezet szerint a felhasználónak fizetendő kötbér, illetve arányos díjvisszatérítésre vonatkozó kifizetést csak a felhasználó igénybejelentése alapján teljesít.

A 6.1 fejezet (c) pontja szerinti esetekben a DÉMÁSZ Zrt. kötbérfizetési kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások M.7. számú mellékletben részletezett feltételei szerint áll fenn. A Garantált Szolgáltatások egyes szerződészegéseket automatikus kötbérfizetéssel szankcionálhatnak.

#### 6.3.2. A Felhasználó szerződészegése esetén fizetendő kötbér

A 6.2 pontban foglalt esetekben ahol a szankció kötbér, ott a Felhasználó egyszeri, 10.000,- Ft mértékű kötbért köteles fizetni.

Nem minősül szerződészegésnek, így az egyszeri kötbér alkalmazására nincs mód, ha

- a) a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó részére a tartalma szerint indokolt értesítést nem tértivevényes levélben vagy nem futár illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján, az átvétel írásban történő igazolásával küldte el, vagy
- b) a felhasználó vagy a DÉMÁSZ Zrt. szabályszerűen megküldött értesítését rajta kívül álló okból nem vette át, vagy
- c) a felhasználó rajta kívül álló okból nem biztosította az elosztónak vagy megbízottjának a megjelölt időpontban a mérőhelyre történő bejutást,

és a b) és c) pontokban szabályozott esetekben mulasztását utólag, a kötbérigényről szóló értesítés kézhezvételétől számított 3 napon belül tudja kimenteni úgy, hogy erről igazolható módon értesíti a DÉMÁSZ Zrt.-t.

A kötbér megfizetése nem mentesíti a felhasználót a vételezett villamos energia mennyiség reá vonatkozó díjszabással vagy szerződött árral számított ellenértékének megfizetése alól.

A szerződészegés kivizsgálása, a kötbér, kártérítés mértékének megállapítása során a DÉMÁSZ Zrt. és a területileg illetékes elosztói engedélyes együttműködik.

#### 6.4. Kártérítés

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

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

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

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

Amennyiben a Felhasználó kártérítési igénye harmadik személy károkozó magatartására vezethető vissza (pl. a harmadik személy által okozott káreseménnyel okozati összefüggésben üzemzavar lép fel Felhasználó felhasználási helyét ellátó elosztói hálózaton), úgy e tény a DÉMÁSZ Zrt. a Felhasználóval köteles közölni. Ebben az esetben a DÉMÁSZ Zrt. a fent megjelölt értesítésében köteles a károsult részére a károkozó felé történő igényérvényesítéshez szükséges információt megadni.

A DÉMÁSZ Zrt. a villamos energiát a villamosenergia-adásvételi szerződés szerint és a tőle elvárható módon értékesíti. A villamosenergia-szolgáltatás minőségi hibája által a fogyasztónak okozott kárért a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezési figyelembe vételével, a területileg illetékes elosztói engedélyes a felelős.

A csatlakozási ponton elosztott villamos energia minőségi jellemzőit az adott elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

#### **6.5. A kikapcsolás (felfüggesztés) és visszakapcsolás kezdeményezésének rendje**

A DÉMÁSZ Zrt. a területileg illetékes elosztónál kezdeményezheti a Felhasználó villamosenergia-adásvételi szerződéseiben, vagy a fizetési megállapodásában szereplő összes felhasználási helyének a villamosenergia-szolgáltatásból történő kikapcsolását, ha

- a felhasználónak a jelen pontban meghatározottak szerinti lejárt esedékességű díjtartozása van,
- illetve szerződésszegő magatartást tanúsít

Kikapcsolási eljárás kezdeményezése a kereskedelmi engedélyes által az elosztó hálózati engedélyes részére küldött „Kikapcsolási rendeléssel” veszi kezdetét.

A DÉMÁSZ Zrt. a kikapcsolási eljárás kezdeményezése előtt írásban értesíti a felhasználókat a várható kikapcsolásról és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésről az alábbi pontokban részletezettek szerint. Ha ezen írásbeli értesítő „nem kereste”, „elköltözött”, „átvételt megtagadta”, „székhelye megszűnt”, „címezett ismeretlen”, illetve „levélszekrény hiánya” jelzéssel érkezik vissza, akkor - ellenkező bizonyításig - az iratot a kézbesítés megkísérlését követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A kikapcsolási megrendelés visszavonására a kikapcsolási értesítőben szereplő kikapcsolási időszakot megelőző munkanap 12 órájáig van lehetőség. A DÉMÁSZ Zrt. a felhasználó felfüggesztését annak teljes hátralékos tartozásának rendezéséig kezdeményezheti a szállítási időszak alatt.

#### 6.5.1. Egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok

Ha a felhasználó a fizetési kötelezettségének teljesítésével 8 napot meghaladó késedelembe esik, a villamosenergia-kereskedő kezdeményezheti az illetékes elosztónál a kikapcsolást.

A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy a felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell közölni. Amennyiben a felek közötti villamos energia-vásárlási szerződésben értesítési címként elektronikus cím is feltüntetésre kerül, akkor a kikapcsolásról szóló értesítést a DÉMÁSZ Zrt. elektronikusan is jogosult közölni. Az értesítés időpontja az elküldött email üzenetben szereplő időpont, kivéve, ha a rendszer a kézbesítés sikertelenségét jelzi vissza, ide nem értve az ún „házon kívül” üzenetet.

#### 6.5.2. Egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok

Ha a felhasználó a fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, a villamosenergia-kereskedő kezdeményezheti az elosztónál a kikapcsolást.

A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy a felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell közölni.

Az ügyfél kötelezettsége a szerződéskötéskor jelezni, hogy egyetemes szolgáltatásra jogosult, amennyiben ez a jelzés elmarad, akkor automatikusan a 6.5.1. pont szerinti szabályok az irányadóak.

#### 6.5.3. Magánvezeték engedélyesének kikapcsolására vonatkozó részletszabályok

A DÉMÁSZ Zrt. a magánvezeték engedélyesének a villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kezdeményezi a hálózati engedélyesnél:

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

A magánvezeték engedélyese, aki vételezőknek villamos energiát továbbad, köteles a vele szerződésben álló villamosenergia-kereskedőnek a Vhr.-ben meghatározott feltételek szerint a továbbadási tevékenységét bejelenteni. Abban az esetben, ha a felhasználó a továbbadásról az őt ellátó villamosenergia-kereskedőt legkésőbb a továbbadás megkezdését megelőzően 15 nappal írásban nem tájékoztatta, akkor a tájékoztatás elmulasztása esetén a villamosenergia-kereskedő nem köteles a VET 66/A. § bekezdésben előírt szabályokat a felhasználó kikapcsolása során betartani.

#### 6.5.4. Lakossági fogyasztók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok

A DÉMÁSZ Zrt. a lakossági fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni az érintett elosztónál, ha

- a) a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett;
- b) a lakossági fogyasztó által a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés a villamosenergia-kereskedővel nem vezetett eredményre; és

c) a villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer írásban értesítette, és az első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat az e törvény és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére.

A 6.5.4. bekezdés c) pontjában meghatározott esetben a lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy - a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén - elektronikus úton történik, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

A lakossági fogyasztónak a villamosenergia-kereskedő által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről az elosztó a lakossági fogyasztót - legkorábban a az előző bekezdése szerinti második értesítéssel egyidejűleg - előre értesítette. Az értesítésben az elosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást a villamosenergia-kereskedő kezdeményezése esetén végre kívánja hajtani. Az értesítésnek - a villamosenergia-kereskedő által szolgáltatott adatok alapján - tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegeként, azok eredeti fizetési határidejével együtt, továbbá - nem vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelés esetében - a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának időpontját. Az értesítést az elosztó a villamosenergia-kereskedővel együttműködve is teljesítheti, és ezen értesítés kiküldése nem jelenti a kikapcsolás eljárás kezdeményezését.

A kikapcsolási eljárás kezdeményezést a villamosenergia-kereskedő legkorábban a fizetési kötelezettség határidejének lejártát követő 63. napon teheti meg az elosztó felé. A kezdeményezés tartalmazza, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható.

Ha a 6.5.4. bekezdés a) pontja szerinti fizetési kötelezettség nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, a villamosenergia-kereskedő a lakossági fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását a nem számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában akkor kezdeményezheti, ha annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor: munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, vagy külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

Amennyiben a kikapcsolás nem került elvégzésre a megjelölt időtartamban, akkor a DÉMÁSZ Zrt. vagy az elosztói engedélyes új értesítőt küld, melyben új időszakot jelöl meg a kikapcsolásra.

Amennyiben az elosztó a kikapcsolást a villamosenergia-kereskedő értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről a villamosenergia-kereskedőt értesíteni. A villamosenergia-kereskedő a kikapcsolás meghiúsulásáról szóló értesítést követően az elosztó egyidejű tájékoztatása mellett a villamosenergia-értékesítési szerződést felmondhatja.

A VET 47. § (7) bekezdésében meghatározott feltételek fennállását vita esetén a villamosenergia-kereskedő köteles bizonyítani.

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, a villamosenergia-kereskedő a kikapcsolást megelőző, a VET 47. § (7) bekezdés c) pontja szerinti első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági fogyasztót a szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a VHR. 23/a. számú melléklet szerinti adatlapot.

Ezen tájékoztatást a villamosenergia-kereskedő naptári évenként egyszer köteles teljesíteni. Ezt követően – kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak – a tájékoztatási kötelezettségét a villamosenergia-kereskedő az adott naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

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

#### 6.5.5. Védendő fogyasztók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok:

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illetik meg:

a) részletfizetéshez, fizetési haladékhoz;

b) előre fizetős mérőhöz

való jog.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, továbbá a részletfizetésről, vagy halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a villamosenergia-kereskedő előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy meghiúsítja, az ellátásból a VET 47. § (7) és (8) bekezdésének megfelelően kikapcsolható. Az előre fizetős mérő használatával vételezett villamos energia ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó a villamosenergia-vásárlási szerződése alapján, nem előre fizetős mérő esetén fizetne. A védendő fogyasztókra vonatkozó részletes szabályozást az Üzletszabályzat 7. fejezete tartalmazza.

#### 6.5.6. A közintézményi felhasználók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolás alóli mentességére vonatkozó részletszabályok

A közintézményi felhasználó a VET 63/A. §-a szerinti moratórium (a továbbiakban: moratórium) biztosítását a moratóriummal érintett időszakot (a továbbiakban: moratóriumi időszak) legalább 15 nappal megelőzően kezdeményezheti a villamosenergia-kereskedőnél és az elosztónál.

A közintézményi felhasználó a moratórium biztosításának kezdeményezésével egyidejűleg a VHR. 29/A. §-ában meghatározott dokumentumokkal igazolja, hogy a jogszabályban meghatározott feltételeknek megfelel.



A villamosenergia-kereskedő és az elosztó - az egymással történő egyeztetést követően - a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a közintézményi felhasználót, hogy a VHR 29/B. § (2) bekezdésében hivatkozott feltételeknek

a) megfelel, valamint arról, hogy a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében foglalt időszakra biztosítja; vagy

b) nem felel meg, és tájékoztatást ad ennek indokáról is.

A b) pont szerinti elutasítás nem akadály a moratórium ismételt kezdeményezésének.

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

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

#### 6.5.7. Felszólítás

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

A DÉMÁSZ Zrt. a 7. fejezetben meghatározott esetekben kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Az előrefizetős mérőt a DÉMÁSZ Zrt. megrendelésére a területileg illetékes elosztói engedélyes szereli fel. Az előrefizetős mérő felszerelését a felhasználó köteles előre megfizetni a DÉMÁSZ Zrt.-nek.

A DÉMÁSZ Zrt. a hálózati hozzáférés szüneteltetésének kezdeményezéséről fizetési felszólításában köteles a felhasználót értesíteni. A területileg illetékes elosztó a rendelkezésre állás felfüggesztése előtt szintén köteles a felhasználót értesíteni. Ezen értesítést együttesen is jogosultak kiküldeni.

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

#### Visszakapcsolásra vonatkozó részletszabályok

A felhasználó – amennyiben a villamos energia szolgáltatásra igényt tart – tartozásának rendezését a villamosenergia-kereskedő felé igazolni köteles. A DÉMÁSZ Zrt. a nem lakossági fogyasztók kérelmét a jelen Üzletszabályzat 4.1. pontjában meghatározott nyitvatartási időben és címen ([kintlevoseg@demasz.hu](mailto:kintlevoseg@demasz.hu)) tudja dokumentálható módon fogadni.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt esedékességű tartozását (tőketartozás, késedelmi kamat, behajtással kapcsolatos költségek [lsd: M.6. számú melléklet], visszakapcsolási díj, stb.) és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló jogszabályban meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, a villamosenergia-kereskedő a tudomására jutást követően 24 órán belül kezdeményezi az illetékes elosztónál a felhasználók ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

Ha a villamosenergia-kereskedő a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt, de valamennyi lejárt tartozását, valamint a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizető fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolásának elosztó felé történő kezdeményezési kötelezettségének a fizetés és a Felhasználó részéről történő megrendelés tudomására jutását követő 24 órán belül nem tesz eleget, köteles a fogyasztónak kötbért fizetni.

A kötbér mértéke a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásról szóló rendeletben meghatározott, a fogyasztónak a villamosenergia-ellátásból való jogszerű kikapcsolása utáni visszakapcsolásáért kért külön díj

a) 50%-a, amennyiben a kereskedelmi engedélyes érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a fogyasztó tartozásának rendezését követő 48 óránál később, de 72 órán belül kerül sor;

b) 100%-a, amennyiben a kereskedelmi engedélyes érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a fogyasztó tartozásának rendezését követő 72 óránál később kerül sor.

#### 6.5.8. A befizetésről történő tudomásszerzésének időpontja:

A Felhasználó tartozásának előbbiek szerinti hiánytalan teljesítését igazoló bizonylatnak

\* a DÉMÁSZ Zrt. M.8. számú mellékletben meghatározott ügyfélszolgálati irodájában nyitvatartási időben történő bemutatása, illetve

\* a jelen Üzletszabályzat 4.1. pontjában meghatározott időben és címre, illetve email címre ([kintlevoseg@demasz.hu](mailto:kintlevoseg@demasz.hu)) történő beérkezése, illetve

\* a lakossági fogyasztók részére a 4.2. pontban meghatározott ügyfélszolgálati irodán történő bemutatása.

A Felhasználónak a DÉMÁSZ Zrt.-nél vezetett ügyfél folyószámlájának a kikapcsolás kezdeményezésének időpontjában tartozást kell mutatnia, amelyet egyéb megállapodás hiányában akkor lehet kiegyenlítettnek tekinteni, amikor az ügyfél folyószámláján a megfizetett összeg jóváírásra kerül.

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

Kikapcsolt (felfüggesztett) felhasználási helyek visszakapcsolásának részletes műszaki feltételeit a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

#### **6.6. A szabálytalan vételezés miatti kötbér követelés kiszámítása, érvényesítése**

Szabálytalan vételezéssel kapcsolatos szerződésszegés esetén a DÉMÁSZ Zrt. a felderítést követően a felhasználóval egyeztetést kezdeményez a felelősség megállapításával és a kötbér mértékével kapcsolatban.

A Felhasználó részére a kötbért a helyszínen felvett jegyzőkönyv, valamint a jelen Üzletszabályzat előírása alapján kell felszámítani.

A szerződésszegés megvalósulási módjától függően ugyanazon cselekményért, de más szerződéses jogviszony alapján a DÉMÁSZ Zrt. és az elosztói engedélyes is követelheti az Üzletszabályzat szerint megállapított kötbért.

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

A kötbér követelés teljesítésének határideje a kézhezvételtől számított 8 nap.

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

## 7 VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

### 7.1 Általános szabályok

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

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

Az elosztó engedélyesre vonatkozó kötelezettségek részletes leírását a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

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

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

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

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

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

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

### 7.2 Szociálisan rászoruló fogyasztók

#### 7.2.1 Jogosultsággal kapcsolatos szabályok

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

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy

- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket,
- h) a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

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

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

A szociálisan rászoruló fogyasztó a feltételeknek való megfelelését az elosztó felé

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

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

### 7.2.2 Részletfizetési kedvezmény, fizetési haladék

A szociálisan rászoruló fogyasztó a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 5 napon belül kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólításban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. A villamosenergia-kereskedő a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni. Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott villamos energia ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti. Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a fogyasztót.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a villamosenergia-kereskedő jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

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

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

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

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

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

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

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

### 7.2.3 Előre fizetős mérő alkalmazása

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

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

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

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

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

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

Amennyiben a lakossági fogyasztó a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a díjtartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg - a nyilvántartásba történő

felvételének esetére - kérheti az előre fizetős mérő felszerelését a fenti részletfizetési feltételekkel.

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

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

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

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

### 7.3 Fogyatékkal élő fogyasztók

#### 7.3.1 Jogosultsággal kapcsolatos szabályok

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

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

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

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

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

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

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

### 7.3.2 Fogyatékkal élő fogyasztóknak nyújtható szolgáltatások

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

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

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

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

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

A tervezett üzemszünet idejére a b) pont bc) alpontja szerinti jogosultsági körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztó, az e körbe tartozó fogyatékkal élő személyre tekintettel a



fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó, vagy az értesítendő személy kérésére legkésőbb a tervezett üzemszünet kezdetét megelőző naptól a fogyatékkal élő személy gyógykezeléséhez, életfunkciói fenntartásához szükséges gép, berendezés energiaellátásához szükséges teljesítményű szükségáramforrást köteles biztosítani az elosztó.

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

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

A fogyatékkal élő fogyasztók részére nyújtott elosztói szolgáltatások részletes feltételeit a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

## **8 A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE**

### **8.1 Együttműködés a villamos-energia rendszer engedélyeseivel, illetve a villamos-energia piac résztvevőivel**

#### **8.1.1 Az együttműködés általános feltételei**

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

#### **8.1.2 A DÉMÁSZ Zrt. és az elosztó engedélyes együttműködése**

A DÉMÁSZ Zrt. az elosztói engedélyesekkel kötött szerződés alapján működik együtt a felhasználók villamos energia iránti igényének kielégítése érdekében.

#### **8.1.3 Háztartási méretű kiserőmű által megtermelt villamosenergia megvásárlása**

A Háztartási méretű kiserőmű hálózatra kapcsolásának műszaki feltételeit a területileg illetékes elosztó engedélyes üzletszabályzata tartalmazza. A DÉMÁSZ Zrt. a betáplált villamos energia vonatkozásában a hatályos jogszabályok alapján számol el.

### **8.2 Szerződés teljesítése**

A DÉMÁSZ Zrt. a hálózati engedéllyel együttműködve köteles gondoskodni a felhasználó villamos energia igényének a villamosenergia-adásvételi szerződésnek megfelelő folyamatos kielégítéséről.

Az együttműködési kötelezettség nem jelenti, hogy az elosztói engedélyes hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéseibe foglalt felelőssége átszállna a villamosenergia-kereskedőre.

Az együttműködés keretében a DÉMÁSZ Zrt. tájékoztatást kérhet a vele szerződött felhasználók hálózati minőségi paramétereiről, a hálózatok fejlesztésének terveiről.

A DÉMÁSZ Zrt. a területileg illetékes elosztói engedéllyel történő ilyen irányú megállapodása alapján jogosult a Felhasználót érintő közös értesítéseket, közleményeket egy levélben megtenni.

A DÉMÁSZ Zrt. és a területileg illetékes elosztó az együttműködés részletes feltételeire szerződést köt.

Ha a DÉMÁSZ Zrt. és a Felhasználó az elosztó engedélyével a vásárolt villamos energia fogyasztásmérő felszerelése nélküli elszámolásában egyezett meg, akkor a Felhasználó kizárólag a szerződésben megjelölt fogyasztó-berendezéssel, annak teljesítményhatáráig és a megállapodott használati időtartammal vételezhet.

### **8.3 Villamos energia továbbadása**

A Felhasználó a villamos energiát magánvezetékén keresztül adhatja tovább a vételező részére, amennyiben a magánvezeték létesítésére engedéllyel rendelkezik vagy a magánvezeték egy épületen belül helyezkedik el. Arra a Felhasználóra nézve, aki a VET 39. § (1) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott célokból magánvezetékét egy épületen belül létesít, villamos energia továbbadása szempontjából a VET 66. § (2)–(7) bekezdésének és a 66/A. § szakaszának magánvezeték engedélyesére vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók.

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

A felhasználó köteles a továbbadásról az őt ellátó villamosenergia-kereskedőt legkésőbb a továbbadás megkezdését megelőzően 15 nappal írásban tájékoztatni. A tájékoztatás elmulasztása esetén a villamosenergia-kereskedő nem köteles a VET 66/A. § szakaszában előírt szabályokat a felhasználó kikapcsolása során betartani.

A továbbadás felhasználóra vonatkozó további részletszabályait a VET 66. §, 66/A. § és a Vhr. 38-39. § szakaszai tartalmazzák.

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

A továbbadás műszaki feltételeit a területileg illetékes elosztói engedélyes a Felhasználó ilyen irányú bejelentésére tájékoztatóban adja meg.

## 9 MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS

### 9.1 Elszámolási mérőberendezés

A Felhasználó által megvásárolt villamos energia mennyiségét a külön jogszabályban meghatározott hatóság által hitelesített, a területileg illetékes elosztói engedélyes tulajdonában levő fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni.

A Felhasználó által megvásárolt villamos energia mennyiségét az elosztói engedélyes állapítja meg, kivéve: ha a Felhasználó és a DÉMÁSZ Zrt. mérés nélküli elszámolásban állapodtak meg.

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

A fogyasztásmérő bármilyen sérülését a felhasználó haladéktalanul bejelenteni köteles az illetékes hálózati elosztó ügyfélszolgálatán vagy hibabejelentő vonalán

### 9.2 A villamosenergia-ellátás ár- és díjtétel rendszere

A villamosenergia-ellátás díjtétel rendszerének elemei:

- villamoshálózatra csatlakozás érdekében teljesítendő pénzügyi feltételek,
- a hálózati csatlakozási szerződésből eredő rendszerhasználati díj,
- a hálózathasználati szerződésből eredő rendszerhasználati díj,
- a villamosenergia-adásvételi szerződés szerint átadott villamos energiáért fizetendő ár,
- az villamosenergia-kereskedő által a felhasználók igénye alapján végzett egyes szolgáltatások díjai,
- a fenti díjakhoz kapcsolódó adó és adójellegű elemek, pénzeszközök.

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

A villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat a villamos energia rendszerhasználati díjakról és alkalmazásuk szabályairól szóló 10/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet határozza meg.

A DÉMÁSZ Zrt. által a felhasználónak értékesített villamos energia eladási árát a felek megállapodása, vagy a DÉMÁSZ Zrt. Üzletszabályzata tartalmazza.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését a DÉMÁSZ Zrt. megbízottként kezeli, a villamosenergia-rendszer használatáért fizetendő díjakat a felek erre irányuló megállapodása alapján köteles a számlán külön feltüntetni.

Amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. Üzletszabályzatában rögzített szerződéses ár – mint egyoldalúan módosítható szerződéses feltétel – módosul, úgy a DÉMÁSZ Zrt. a felhasználókat az 1.3.5. pontokban foglaltak szerint köteles tájékoztatni.

A DÉMÁSZ Zrt. által a lakossági fogyasztók részére kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén a lakossági fogyasztókat legkésőbb az új árakat tartalmazó számla

kibocsátásakor külön is egyértelműen tájékoztatja. A tájékoztatásnak a lakossági fogyasztókat megillető felmondási jogra is ki kell terjednie.

### 9.3 Leolvasások, számlázás rendje és módja

Az elszámolási időszakban a felhasználó által átvett villamos energia mennyiségét a területileg illetékes elosztói engedélyes - a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő villamos energia vételezés kivételével – a fogyasztásmérő berendezés leolvasásából nyert adatok alapján állapítja meg, amit a csatlakozási pont és a mérési pont közötti méretlen berendezések veszteségével kell korrigálni. A mérésre vonatkozó részletes rendelkezéseket a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

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

A DÉMÁSZ Zrt. az értékesített villamos energia árát és díját elszámolási időszakra állapítja meg.

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

Amennyiben a villamos energia árváltozás hatálybalépését követően nem állapítható meg a számlázás alapjául szolgáló mérőállás, a számlázásnál az árváltozás hónapjának utolsó napjával, mint osztónappal kell az árváltozást megelőző és követő leolvasási adatok különbségét áralkalmazás szempontjából időarányosan megosztani.

A DÉMÁSZ Zrt. köteles a számla Felhasználó vagy a fizető számlázási címére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számlán feltüntetett fizetési határidő ne legyen a számla kiállításától számított 8 napnál rövidebb. A kézbesítés szabályait az 5.11 pont tartalmazza.

Amennyiben a felhasználó a szokásos havi számlamegérkezési napját követő 10 napon belül sem kapta meg havi számláját, akkor azt jeleznie kell a DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatának. Meg nem kapott számla pótlása díjmentes. Amennyiben ezt a felhasználó elmulasztja, akkor a 6.2. pontja szerinti jogkövetkezményt kell alkalmazni. Profilos felhasználási helyvel rendelkező felhasználók esetében a rendkívüli leolvasás kivételével vagy esetlegesen a kereskedő-váltással összefüggésben, továbbá ha a felhasználó és a hálózati engedélyes közti hálózathasználati megállapodás ettől eltérően nem rendelkezik, az éves elszámolási időszak keretében évenként (12 havonta) egy alkalommal kerül leolvasásra a fogyasztásmérő berendezés.

Az elszámolási időszak a területileg illetékes elosztói engedélyes, illetve megbízottja által történő mérőállás leolvasással zárul le. A Felhasználó – amennyiben az illetékes elosztói engedélyes ezt biztosítja – a mérőállást rendszeresen a számlázásra nyitva álló időszak alatt közölheti a területileg illetékes hálózati elosztóval annak üzletszabályzatában meghatározott módon. A DÉMÁSZ Zrt. kötelezettsége az elosztótól kapott adatok alapján számlázni.

Amennyiben bármely okból a Felhasználó és az illetékes elosztó rendelkezésre álló mérőóraállások adatai eltérnek egymástól, akkor egyéb megállapodás hiányában az elosztó

által biztosított adatok az irányadóak, ezért a kereskedő ezen adatok alapján állítja ki a számlát a felhasználók részére. A felhasználó ebben az esetben a mérési adatok pontosítását az illetékes elosztónál kezdeményezheti.

A felhasználók részére havonta kibocsátott számla az alábbi lehet:

- részszámla: az elszámolási időszakon rendszeres időközönként kiállított számla, aminek az alapja az előző elszámolási időszak tényleges fogyasztásának a felhasználó profilja alapján a számlában meghatározott időszakra vetített mennyisége, vagy a felhasználóval megállapodott fogyasztásmennyiség;
- elszámoló számla: az elszámolási időszak kezdő és zárómérőállása közötti tényleges fogyasztás alapján készült számla, mely az esetlegesen kiállított részszámlák összegével korrigálásra kerül;
- vég számla: a felhasználó részére a villamos-energia vásárlási szerződés megszűnését követően kiállított, az adott időszak alatti mérőállás szerinti fogyasztáson és a zónaidőkhöz rendelt tarifák szorzatán alapuló számla.

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

Amennyiben a mértékadó éves fogyasztás vagy a felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően, illetve a mérőóraállás alapján a kiállítandó havi számla összege nem éri el a nettó 5.000,- Ft-ot, úgy a DÉMÁSZ Zrt. a számlát összevontan is jogosult kibocsátani, oly módon, hogy az összevont számlák nettó összege elérje az 5.000,- Ft-ot. Összevont számlák alkalmazása esetén az egy hónapnál hosszabb időszakot a számlán jól látható módon tünteti fel a DÉMÁSZ Zrt.

#### **9.4 Az átvett villamos energia ellenértékének kiegyenlítése**

A Felhasználóknak a villamosenergia-vásárlási szerződés alapján keletkező tartozásairól és az arra vonatkozó befizetéseikről a DÉMÁSZ Zrt. ún. szerződéses folyószámlát vezet.

Ha a DÉMÁSZ Zrt. és a Felhasználó a villamosenergia-adásvételi szerződésben fizetési határidőben nem állapodtak meg, akkor a felhasználó vagy a számla kiegyenlítését vállaló fizető köteles a számlában feltüntetett árat a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig kifizetni.

A számlák kiegyenlítésének módjai:

- Pénzforgalmi szolgáltatón keresztül fizetési számláról történő fizetés (pl. csoportos beszedési megbízás, azonnali inkasszó, határidős beszedési megbízás vagy átutalás fizetési módokkal);
- Készpénzbefizetés fizetési számlára (postai feladás útján készpénz-átutalási megbízás felhasználásával vagy közvetlenül a DÉMÁSZ Zrt. számlavezető pénzügyintézeténél a szerződésben vagy számlán megadott számlaszámra);
- Ügyfélszolgálati irodán bankkártya felhasználásával.

## 9.5 Számlakifogás

A felhasználó a DÉMÁSZ Zrt. elszámolásával, illetve számlázásával kapcsolatban reklamációt, kifogást írásban, megfelelő bizonyítékokkal dokumentáltan a számla kézhezvételét követő 5 munkanapon belül jelenthet be. Számlakifogás esetén a nem vitatott összeget a felek közti szerződésben, vagy a jelen Üzletszabályzatban meghatározott időpontig kell pénzügyileg teljesíteni. Az 5 munkanap elteltét követő kifogás benyújtására a számla kiegyenlítése mellett van csak mód.

A kifogásnak tartalmaznia kell a vitatott számla számát, keltét, esedékességét, a számla végösszegét, a vitatott összeget és a vita alapját.

A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a számlakifogásokkal kapcsolatos jogvitáikat megkísérlik békés úton rendezni és ennek érdekében a számlakifogás Kereskedő általi kézhezvételétől számított 15 munkanapon belül egyeztetést kezdeményeznek.

Amennyiben a DÉMÁSZ Zrt. a kifogás tartalmával egyetért, úgy helyesbítő számlát állít ki, melyet köteles haladéktalanul eljuttatni a Felhasználóhoz. A helyesbítő számlában meghatározott összeget a Felhasználó köteles átutalni legkésőbb az eredeti számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy ha az már eltelt, akkor a helyesbítő számla kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül. A Felhasználó által jogosan megkifogásolt számlaösszeg után késedelmi kamat nem számítható fel.

Amennyiben az egyeztető megbeszélés eredményeképpen a Felhasználó a vitatott számlában foglalt összeg egy részét elismeri, úgy annak vonatkozásában a DÉMÁSZ Zrt. az eredeti teljesítési időponttól kezdődően késedelmi kamatot érvényesíthet. A késedelmi kamat mértékére egyéb megállapodás hiányában a Ptk. szerinti rendelkezések az irányadók.

Amennyiben a Felhasználó a számlakifogás során elismeri fizetési kötelezettségét (eredménytelen számlakifogás), akkor a vita befejezése vagy megegyezés esetén a befejezéstől vagy megegyezéstől számított 5 munkanapon belül kell pénzügyileg teljesíteni a számlakifogás tartalmául megjelölt összeget a számla eredeti esedékessége és a tényleges fizetés dátuma közötti időszakra esedékes késedelmi kamattal együtt. A késedelmi kamat mértékére egyéb megállapodás hiányában a Ptk. szerinti rendelkezések az irányadók.

## 9.6 Késedelmes fizetés

A pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 6.) MNB rendelet 11. § (1) alapján a fizetés azon a napon teljesül, amikor a pénzüsszeget a Felhasználó DÉMÁSZ Zrt.-nél vezetett fizetési számláján jóváírják, kivéve, ha törvény vagy e rendelet, illetve a felek ettől eltérően rendelkeznek.

Késedelmes fizetésnek minősül a Felhasználó/Fizető részéről, ha a számlán feltüntetett díjat - a felek eltérő megállapodása hiányában - a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem egyenlíti ki.

Ütemezett fizetés esetén a részfizetésekre is a fentiek irányadók.

Késedelmes fizetésnek minősül a DÉMÁSZ Zrt. részéről, ha a Felhasználó a számla elleni alapos kifogása eredményeképpen visszatérítés illeti meg és azt a DÉMÁSZ Zrt. a Felhasználó értesítését követő 15 napon túl fizeti meg vagy utalja vissza. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a DÉMÁSZ Zrt. késedelmét kimenti.

Amennyiben a Felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, a DÉMÁSZ Zrt. a felek eltérő megállapodása hiányában Ptk. szerinti késedelmi kamatot és a hatályos jogszabályok alapján a nem lakossági felhasználók részére behajtási

költségátalányt számít fel. A Felhasználót alaptalan számlakifogás esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

A DÉMÁSZ Zrt. jogosult a Felhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek (pl. a felhasználó nem szerződésszerű magatartásából eredő levelezés díja) felszámítására is.

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

## 9.7 Fizetési hátralékok behajtása

A fizetési hátralékok behajtására a DÉMÁSZ Zrt. kezdeményezheti a Felhasználókkal való kapcsolatfelvételt, illetve a hátralékok rendezésére vonatkozó megállapodás megkötését.

Amennyiben megállapodás nem jön létre, úgy jogi eszközökkel történik a behajtás, illetve a DÉMÁSZ Zrt. a fizetési kötelezettség tartós elmulasztása esetére a kikapcsolatás és szerződésfelmondás lehetőségével élhet. Amennyiben a felhasználó egyéb fizetési kötelezettségének megállapodás ellenére sem tesz eleget, a DÉMÁSZ Zrt. élhet a kikapcsolatás és szerződésfelmondás lehetőségével valamint a szerződésszegés jogkövetkezményinek alkalmazásával (pl. behajtási költségátalány, kikapcsolási átalány, stb.). A DÉMÁSZ Zrt. a fizetési hátralékok behajtására arra szakosodott cégeket, ügyvédi irodákat is igénybe vehet az adatvédelmi előírások figyelembe vételével.

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

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

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

Ezek együttes figyelembevétele határozza meg a hátralék rendezésére vonatkozó megállapodást.

A szolgáltató jogosult a Felhasználót vagy a szerződés szerinti fizető ügyfelet telefonon vagy e-mailben megkeresni a hátralék rendezése érdekében. A megkereséshez a nyilvános telefonkönyvek adatait, valamint a szerződéskötéskor rendelkezésre bocsátott telefonszámokat, illetve a szolgáltató és a Felhasználó közötti bármilyen kapcsolatfelvétel során a szolgáltató tudomására jutott telefonszámokat, e-mail címeket veszi igénybe az elérhetőségét biztosító időpontokban.



## 10 PANASZÜGYEK KEZELÉSE

### 10.1 Panaszügyek és felhasználói beadványok kezelése

A DÉMÁSZ Zrt. – annak érdekében, hogy a villamosenergia-ellátással kapcsolatos felhasználói panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

A DÉMÁSZ Zrt. az 4. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át. A beadvánnyal érintett engedélyes a Felhasználó valamennyi beadványát köteles az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrizni. Amennyiben egyéb jogszabály eltérő elévülési időt nem határoz meg, akkor az iratok megőrzési ideje 1 év. Jelen fejezet alkalmazásában beadványnak minősül a felhasználónak a DÉMÁSZ Zrt. jelen Üzletszabályzat 4.1., 4.2. pontjában meghatározott címek bármelyikére, illetve honlapján kialakított helyen elküldött írásos megkeresése.

Írásbeli beadványok kezelése ügyfélszolgálati irodán lakossági és egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztók részére:

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

A szóbeli beadványok rögzítése ügyfélszolgálati irodán, illetve telefonon lakossági és egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztók részére:

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

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

A szóbeli beadványok rögzítése telefonon egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók részére:

A szóban előterjesztett beadvány tartalmát és tényét a DÉMÁSZ Zrt. vagy megbízottja elektronikus Ügyfél Információs Rendszerében rögzíti. A 4.1. pontban meghatározott telefonszámon történő telefonos beszélgetések rögzítésre kerülnek, melyről a DÉMÁSZ Zrt. tájékoztatja a felhasználót.

A beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül a DÉMÁSZ Zrt. és a területileg illetékes elosztói engedélyes köteles egymás között tisztázni, melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatni kell.

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

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

A DÉMÁSZ Zrt. az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel vagy méréssel kapcsolatos ügyben beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát.

A DÉMÁSZ Zrt.-nek a Felhasználó által nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a Felhasználó által a lakossági fogyasztó esetén a megyeszékhely szerinti járási hivatalok, fogyasztóvédelmi hatóság, illetve egyéb Felhasználó esetén a Hivatal részére benyújtott kérelemnek (a továbbiakban: panasz) a következőket kell tartalmaznia:

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

## 10.2 Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A Felhasználó panaszával először a jelen Üzletszabályzat 4. pontjában meghatározott csatornákon a DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálatához, majd ezt követően a fogyasztói érdekképviselői, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

Amennyiben a Felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy esetlegesen ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, vagy lakossági fogyasztó esetén a járási hivataloktól, a megyeszékhely szerinti járási hivataloktól, fogyasztóvédelmi hatóságtól, nem lakossági felhasználó esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivataltól, illetve a Békéltető Testülettől kérheti panaszának kivizsgálását. A panaszügyben keletkezett hatósági határozat jogerőre emelkedéséig a DÉMÁSZ Zrt. az eljárást felfüggeszti.

## 10.3 Ügyintézési határidő

A beadványok, bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a határidő általában 15 nap, mely határidő meghosszabbodhat az ügy bonyolultságára tekintettel 30 napig.

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

## 10.4 Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel szemben

A fogyasztásmérő-berendezést érintő kifogást a felhasználó a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatában foglaltak szerint teheti meg.

## 10.5 Elszámolás hibás mérés esetén

Hibás mérés esetén az elszámolás alapját képező villamos energia mennyiséget a területileg illetékes elosztói engedélyes köteles megállapítani az üzletszabályzatában foglaltak szerint.

Ha hibás mérés miatt a DÉMÁSZ Zrt.-t a rendszerhasználó villamos energia felhasználása után árkülönbözet és a hálózati engedélyest hálózathasználati díjkülönbözet illeti meg, a hálózati engedélyes az elszámolások lezárását követő 8 napon belül az elszámolás eredményéről köteles írásban tájékoztatni a DÉMÁSZ Zrt.-t. A villamos energia árkülönbözetről a DÉMÁSZ Zrt., a hálózathasználati díjkülönbözetről felek eltérő rendelkezése hiányában a hálózati engedélyes külön számlát állít ki a rendszerhasználónak.



## 11 ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

### 11.1 A jelen Üzletszabályzat és az általános szerződési feltételek hatálybalépése

A jelen Üzletszabályzat és mellékletei a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal számú határozatában foglaltak szerint lépnek hatályba. Az Üzletszabályzatban foglalt általános szerződési feltételek megváltoztatásáról a hatályba lépést megelőző 30 nappal értesíti a felhasználókat a honlapján, írásos formában. Ha a felhasználó a hatálybalépésig észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a változást részéről elfogadottnak kell tekinteni.

### 11.2 Nyilatkozatok

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

### 11.3 Jogszabályi rendelkezés megváltozása, semmisség

A jelen Üzletszabályzat jogszabályba ütköző rendelkezése semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen vagy módosult rendelkezések helyett a vonatkozó jogszabályok alkalmazandók. Jelen Üzletszabályzat hatálybalépését követően, az Üzletszabályzat rendelkezéseit érintő, a villamosenergia kereskedő által kötelezően alkalmazandó jogszabályváltozás esetén, az új illetve a módosító jogszabályi rendelkezés automatikusan az Üzletszabályzat részévé válik.

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