

## M.13. számú melléklet

### **Egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági felhasználókkal, egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználókkal, valamint egyetemes szolgáltatásra jogosult közintézmények szerződéseivel kapcsolatos további rendelkezések**

#### **1. Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal létrejött villamosenergia-vásárlási szerződési feltételek egyoldalú módosításának feltételei (Üzletszabályzat 1.4. pontjához)**

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a VET alapján a villamosenergia-vásárlási szerződés feltételeit az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetén:

- 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, és
- 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 [VET 73. § (3)].

Ha az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a villamosenergia-vásárlási 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 [VET 73. § (4)].

Amennyiben a módosítás az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a felhasználó az értesítéstől számított 45 naptári napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a nem határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződést [VET 73. § (6)].

Az értesítési határidőket nem kell az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely ár vagy díj csökken [VET 73. § (7)].

Az MVM Next Energiakereskedelmi 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.

## **2. Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók tájékoztatása (Üzletszabályzat 1.3. pontjához)**

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a honlapján, valamint az ügyfélszolgálatán az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat tájékoztatja [VET-Vhr 27/C. § (1)]:

- a) a működésére vonatkozó - felhasználókat érintő - jogszabályok számáról és címéről,
- b) a társaság szervezeti felépítéséről,
- c) az érdekképviselői szervezetekről,
- d) az ügyfélszolgálatok elérhetőségéről és nyitvatartási idejéről,
- e) az engedélyes által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köréről és díjáról.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a d) pont szerinti tájékoztató adatokat érintő változásról - legalább a tervezett változást megelőző 30 nappal korábban - tájékoztatja az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat, valamint a Hivatalt. [VET-Vhr 27/C. § (2)]

Az MVM Next Energiakereskedelmi 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.

## **3. Felhasználókkal szembeni biztosíték kikötésének esetei (Üzletszabályzat 4.4. pontjához)**

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó szerződésszegése esetén (ide értve, de nem kizárólagosan a díjfizetés elmaradása miatt bekövetkező szerződésszegés esetét is), illetve az Üzletszabályzat 4.4. pont a)-e) alpontjaiban megnevezett feltételek esetén a Felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felhívásától számított 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. számára - a felek eltérő megállapodása hiányában - egy havi átlagfogyasztása ellenértékének fedezetére szolgáló, a jogosult igénye szerinti (pl. jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg, óvadék, kezességvállalás, stb.) biztosítékot köteles nyújtani.

## **4. A villamosenergia-vásárlási szerződések típusai (Üzletszabályzat 4.6 pontjához)**

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

## **5. Az egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés feltételei (Üzletszabályzat 4.6. pontjához)**

Amennyiben a VET 50. § alapján egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a versenypiaci villamosenergia-vásárlási jogviszonyból át kíván térni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., vagy más szolgáltató egyetemes szolgáltatásába, ehhez a versenypiaci villamosenergia-vásárlási szerződését a szerződésben foglaltak szerint meg kell szüntetnie és az egyetemes szolgáltatóval szerződést kell kötnie. Az egyetemes szolgáltatásba történő áttérésre a kereskedőváltásra vonatkozó szabályok az irányadók.

## **6. A felhasználó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közötti mérlegkör-tagsági szerződés vagy mérlegkör-aggregátori megállapodás (Üzletszabályzat 4.6.3.1. pontjához)**

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a törvény erejénél fogva az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mérlegkörének tagja, külön mérlegkör-tagsági szerződés megkötése nélkül, amennyiben ellátás alapú villamosenergia-vásárlási szerződést köt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ezen kötelezettségének Mérlegkör-aggregátorként is jogosult eleget tenni.

## **7. Szerződés megszűnése természetes személy felhasználó halála esetén**

A felhasználó jogutódja, illetve a felhasználási helyen vele együtt élő személy a felhasználó halálának időpontját követő 6 hónapon belül köteles a halál tényét hitelt érdemlő módon igazoló okiratok benyújtása mellett az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek bejelenteni. A szerződés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a halál időpontjáról való tudomásszerzés napján szűnik meg. Ha a fenti bejelentés nem történik meg 6 hónapon belül, azonban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyéb helyről tudomást szerez a felhasználó haláláról, akkor kezdeményezheti a felhasználási hely kikapcsolását.

A nemteljesítéssel kapcsolatban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vagy az elosztói engedélyes által alkalmazott szankciók szempontjából nem lehet a felhasználó halálára hivatkozni.

## **8. Egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok (Üzletszabályzat 5.5 pontjához)**

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, vagy téves, akkor automatikusan az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó kikapcsolására vonatkozó szabályok az irányadóak.

## **9. Lakossági fogyasztók kikapcsolására vonatkozó részletszabályok (Üzletszabályzat 5.5 pontjához)**

Lakossági fogyasztók kikapcsolási értesítőjét – a villamosenergia-vásárlási szerződés vagy az Üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában - 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.

Az MVM Next Energiakereskedelmi 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 a VET és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előrefizetés mérő felszerelésének a lehetőségére.

A c) pontban meghatározott esetben a lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy - a lakossági fogyasztó elektronikus kapcsolattartáshoz való előzetes hozzájárulása esetén - elektronikus úton történik, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó második értesítése térítvényes 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 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 fenti 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 és a kikapcsolásra okot adó tartozás fennáll, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vagy az elosztói engedélyes új értesítőt küld, melyben új időszakot jelöl meg a kikapcsolásra.

Lakossági fogyasztó tartozása megfizetése esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek a befizetésre vonatkozó tudomásszerzésének időpontja, a befizetési igazolás M.7. sz. Mellékletben meghatározott ügyfélszolgálati irodán történő bemutatása, vagy a teljes összeg jóváírásának időpontja a felhasználó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél vezetett folyószámláján.

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.

A villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Amennyiben a lakossági fogyasztó számlatartozását 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.

#### **10. 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 VET-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 VET-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 akadályozza a moratórium ismételt kezdeményezését.

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

A közintézményi felhasználó a fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a moratóriumi 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.

## 11. Ügyfélszolgálat eljárása során eltérő rendelkezések

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 lakossági fogyasztói minőséget kétség esetén a Felhasználó köteles igazolni.

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.

Lakossági fogyasztók részére rendelkezésre álló ügyfélszolgálati csatornák:

Az ügyfélszolgálati elérhetőségek (telefon, irodák, írásos elérhetőségek) felsorolását az M.8. számú mellékletben megjelöltek szerint az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a honlapján teszi közzé, illetve az ügyfélszolgálaton tünteti fel.

Írásbeli beadványok kezelése ügyfélszolgálati irodán lakossági fogyasztók és egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználók részére, valamint lakossági fogyasztók részére elektronikus úton is (pl.: mobil applikáción keresztül benyújtva):

## 12. Panaszügyek kezelésének eltérő szabályai

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az M7. sz. mellékletben 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 az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. Az Üzletszabályzat M.7. sz. mellékletben meghatározott címek bármelyikére, illetve honlapján kialakított helyen elküldött írásos megkeresése.

Írásbeli beadványok kezelése ügyfélszolgálati irodán lakossági fogyasztók és egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználók részére, valamint lakossági fogyasztók részére elektronikus úton is (pl.: mobil applikáción keresztül benyújtva) is lehetséges.

Az ügyfélszolgálati irodán megtett bejelentést, észrevételt, panaszt a felhasználónak kettő példányban (egy eredeti és egy másolati példányban) kell benyújtania az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vagy megbízottja részére. A benyújtott másolati példányt az MVM Next Energiakereskedelmi 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 panasznak nem minősülő dokumentált megkeresések esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a megkeresésre adott válasz formátuma a felhasználó megkeresésének formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és



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

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

A szóban előterjesztett beadvány tartalmát és tényét az MVM Next Energiakereskedelmi 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 MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági ügyfél kérésére, az ügyfél erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

a) biztosítja ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít.

Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén az MVM Next Energiakereskedelmi 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 beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi 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.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az ügy rendezését a felhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérli meg. Ennek során az Üzletszabályzatban meghatározott határidőn belül érdemben választ kell adnia a felhasználó részére az előző bekezdésben foglalt határidő figyelembe vételével.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel vagy méréssel kapcsolatos ügyben beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nek a felhasználó által nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó által a kormányhivatal, fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelemnek (a továbbiakban: panasz) a következőket kell tartalmaznia:

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

### **13. Panaszbejelentések kivizsgálására jogosult szervezeti egységek**

A felhasználó panaszával először a jelen Üzletszabályzat 10. pontjában meghatározott csatornákon az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálatához 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 fogyasztóként- főszabály szerint a fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró kormányhivataloktól, nem lakossági felhasználóként szerződéses jogvitákban pedig a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivataltól, illetve a Békéltető Testülettől kérheti panaszának kivizsgálását. A panaszügyben keletkezett hatósági határozat jogerőre emelkedéséig az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az eljárását felfüggeszti.