



**E.ON ENERGIASZOLGÁLTATÓ KFT.
FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI
ÜZLETSZABÁLYZATA**

2014. JÚLIUS 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK, AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL VÉGEZETT TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA.....	3
2. AZ ENGEDÉLYES KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLATA	10
2.A) FELETTES SZERVEKKEL ÉS MÁSHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK, AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL VÉGEZETT TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA.....	10
2.B) A FELHASZNÁLÓI KAPCSOLATTARTÁS SZERVEZETÉNEK ÉS MŰKÖDÉSÉNEK RENDJE	11
3. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL - MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL - TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI, EGYEDI FELTÉTELEK KIALAKÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGE .	13
4. ÁLTALÁNOS BIZTONSÁGI ELŐÍRÁSOK	14
4.A) A FELHASZNÁLÓK BIZTONSÁGOS ELLÁTÁSÁRA VONATKOZÓ GARANCIÁK ÉS AZ ELLÁTÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK.....	14
4. B) AZ ADATVÉDELEMRE VONATKOZÓ BIZTOSÍTÉKOK	15
4.C) A KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK ÉS AZ ELŐÍRÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK..	20
5. AZ ELLÁTÁS MINŐSÉGI ÉS SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONALA	22
5.A) AZ ENGEDÉLYESI TEVÉKENYSÉG MINŐSÉGI JELLEMZŐI	22
5.B) A FORGALMAZOTT GÁZ MINŐSÉGI ELŐÍRÁSAI	22
5.C) A GÁZMINŐSÉG ELLENŐRZÉSÉNEK RÉSZLETES ELJÁRÁSRENDRJE.....	22
5.D) A SZOLGÁLTATÁS SZÍNVONALÁNAK ELJÁRÁSRENDRJE ÉS MUTATÓI	23
5. E) A FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT BEMUTATÁSA	23
6. AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA.....	25
6.A) A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE Venni Kívánó Felhasználó SzerződésKötési Igényének Kezelése	25
6.B) A SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	33
6.C) A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	35
6.D) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK.....	36
6.E) A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	50
6.F) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA	50
6.H) A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI.....	51
6 I) A SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE	56
6.J) A SZERZŐDÉS NÉLKÜLI VÉTELEZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	69
6.K) PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	69
6.L) ÜGYFÉLSZOLGÁLTATOK, EGYÉB ELÉRHETŐSÉGEK	72
6.M) VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK	73
6.N) VÉDENDŐ FOGYASZTÓK.....	75
7. AZ ALAPTEVÉKENYSÉGEN KÍVÜL VÉGEZETT TEVÉKENYSÉGEK BEMUTATÁSA.....	82
7.A) AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL A FELHASZNÁLÓK IGÉNYE ALAPJÁN KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN VÉGEZHETŐ, ALAPSZOLGÁLTATÁSON TÚLI KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS DÍJA	82
AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE, KÖTELEZŐ MÓDOSÍTÁSA	83

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK, AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL VÉGEZETT TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

Az E.ON Energiaszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: E.ON Energiaszolgáltató Kft.), székhelye: 1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8., a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott 26/2009. számú működési engedély alapján végzi az egyetemes szolgáltatói tevékenységét. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a földgáz ellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (GET), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, az ÜKSZ, és a Működési Engedély előírásainak megfelelően készítette el jelen Üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat).

Az Üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-re, mint egyetemes szolgáltatóra, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján földgázt vételező felhasználókra, továbbá minden olyan személyre, illetve szervezetre aki/amely az egyetemes szolgáltatás igénybevétele illetve nyújtása szempontjából érintett, illetve érdekelt.

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed az E.ON Energiaszolgáltató Kft. egyetemes szolgáltatói működési engedélyében meghatározott teljes szolgáltatási területére.

Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed különösen az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által nyújtott szolgáltatások általános mennyiségi, elszámolási és fizetési előírásaira, szerződéskötési, -módosítási, -megszüntetési feltételeire, kereskedőváltásra, a szerződésszegésre és a szerződésszegés esetén alkalmazható szankciókra, különös tekintettel a kikapcsolás szabályaira, a panaszkezelésre, az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonalára.

Az Üzletszabályzat jelen okirat szerinti egységes szerkezetbe foglalt szövege azon a napon lép hatályba, amikor a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: a Hivatal) jelen Üzletszabályzat módosítását jóváhagyó határozata hatályba lép (a hatálybalépés napja). Az Üzletszabályzat és az ebben szereplő általános szerződési feltételek a korábbi egyetemes szolgáltatói Üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lép, ezáltal a hatálybalépése előtt már folyamatban lévő jogviszonyokra is alkalmazandó.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a jóváhagyott Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon elhelyezi, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátja, és internetes honlapján, a www.eon.hu címen hozzáférhetővé teszi, első alkalommal térítésmentesen arról másolatot készít.

A jelen Üzletszabályzat vonatkozó jogszabályokkal ellentétes rendelkezése semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen rendelkezések helyett a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alkalmazandók.

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.

FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

Általános Szerződés Feltételek (ÁSZF): általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az egyik fél több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatároz, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

átalánydíj: az a jogszabályban meghatározott díjtétel, amit az átalánydíjas felhasználó földgázfogyasztásának ellenértékeként fizet.

átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó: olyan felhasználó, aki földgázt csak főzési célra vételez, és nincs felszerelve nála gázmérő, így a földgázfogyasztása a lakás és a gáztűzhely méretétől függően kerül megállapításra.

csatlakozási szerződés: a szállítási rendszerüzemeltető vagy földgázelosztó és a leendő felhasználó, vagy a földgáztermelő között létrejött szerződés, amely biztosítja a felhasználók és a földgáztermelők szállító- vagy elosztóvezetékre való csatlakozási jogát, a vásárolt kapacitás mértékét, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit. (GET 3.§ 3. pont)

csatlakozóvezeték: a felhasználási hely telekhatárától a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték. (GET 3.§ 4. pont).

egybefüggő telephely: a gázfelhasználó(k) tulajdonában, kezelésében vagy használatában lévő egybefüggő ingatlan, vagy bérlemény, ahol a gázfelhasználók felhasználói berendezése(i), és a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó(k), a gázmérőhely(ek) vagy a fogyasztói főcsap van. Egy telephely több felhasználási helyet is tartalmazhat. (GET 3. § 7. pont)

egyetemes szolgáltatás: a jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, a GET-ben és külön jogszabályban meghatározott szolgáltatások értékesítése. (GET 3. § 8. pont)

egyetemes szolgáltató: az az engedélyes, aki az egyetemes szolgáltatás végzésére engedélyt kapott.

egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó: a lakossági fogyasztó és a 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérlakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat. (GET 32. § (1))

egyetemes szolgáltatási szabályzat (ESZSZ): a Vhr. 2. sz. mellékletében közzétett szabályzat az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó és az egyetemes szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait, valamint az egyetemes szolgáltató és a felhasználó között létrejövő egyetemes szolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemeit és formai követelményeit tartalmazza.

egyetemes szolgáltatási szerződés: az egyetemes szolgáltatást igénybevevő felhasználó és az egyetemes szolgáltató között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződés. (GET 3.§ 9. pont)

együttműködő földgáz rendszer: az összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez közvetlenül kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáz tároló, valamint a részleges szigetüzem. (GET 3. § 10. pont)

elosztóhálózat-használati szerződés: a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezeték a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja. (GET 3. § 11a.)

elosztóvezeték: az a csővezeték tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja a Magyar Köztársaság államhatára, a gázátadó állomások kilépő pontja, a földalatti gáz tároló vagy a földgáztermelő üzem betáplálási pontja, végpontja pedig a Magyar Köztársaság államhatára vagy a felhasználási hely telekhatára. (GET 3. § 12. pont)

előrefizetős mérő: olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a földgáz ellenértékének előzetes megfizetését követően biztosítja a földgáz vételezését. (GET 3. § 13. pont)

elszámolási mérés: a földgázforgalomnak az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat szerint kialakított a rendszerüzemeltető által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezésekkel történő meghatározása. (GET 3. § 14. pont)

elszámoló számla: az egyetemes szolgáltatási szerződés időtartama alatt, az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállásán alapuló számla (GET Vhr. 1. § (1) bekezdés 2. pont)

felhasználási hely: az az ingatlan, ahol a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van. (GET 3. § 16. pont) Minden mérési pontnak egyedi azonosítószáma van (POD), ami minden érintett rendszerüzemeltetőnél egyedileg beazonosítja a mérési pontot, egy felhasználási helyen belül több mérési pont lehet.

felhasználó: aki földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol. (GET 3. § 17. pont)

Felhasználói beadvány: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel fennálló, földgáz kereskedelemmel vagy földgázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul. (GET Vhr. 1. § (1) bekezdés 5. pont)

felhasználói berendezés: a fogyasztói vezeték, a gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológiák, valamint az azok rendeltetésszerű és biztonságos használatához szükséges tartozékok összessége. (GET 3. § 18. pont)

fizető: adott felhasználási helyen lévő felhasználó földgázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait számla ellenében kiegyenlítő természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. (GET Vhr. 1. § 4. pont) A fizető és a felhasználó – a felek megállapodásának megfelelően – tartósan vagy időlegesen eltérő is lehet, az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel, mint egyetemes szolgáltatóval szemben azonban a felelősségük csak akkor egyetemleges, ha azt a fizető az egyetemes szolgáltatási szerződésben, vagy a fizetési megállapodásban kifejezetten vállalja. Ennek hiányában a tartozás kiegyenlítésre egyedül a Felhasználó lesz kötelezett.

fogyasztási jelleggörbe: jogszabályban vagy a földgázelosztó üzletszabályzatában közzétett, az éves gázfogyasztás naptári hónapokra eső részének százalékos arányát tartalmazó adatsor (GET Vhr 1. § 5a.).

fogyasztói főcsap: a gázmérőnél lévő, ennek hiányában a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték közé beépített elzáró szerelvény, amely a csatlakozóvezeték tartozéka. (GET 3. § 19. pont)

fogyasztói főelzáró: a telekhatáron vagy annak közelében létesített elzáró szerelvény, amely az elosztóvezeték tartozéka. (GET 3. § 20. pont)

fogyasztói nyomásszabályozó: az a készülék, amely az elosztóvezetéken érkező gáz nyomását a felhasználóval kötött szerződésben, vagy szabványban meghatározott mértékre csökkenti és közel állandó értéken tartja.

fogyasztói vezeték: az a vezetékszakas tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől – ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól – a gázfogyasztó készülékig terjed. (GET 3. § 21. pont)

fogyatékkal élő fogyasztó: a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti. (GET 3. § 22. pont)

földgáz: olyan természetes éghető gáz, amely a földkéregben keletkezett, bányászati tevékenység során kerül a felszínre, valamint bármely, az e törvény szerint alkalmazott berendezésben környezetvédelmi és műszaki biztonsági szempontból megfelelő módon, biztonságosan felhasználható, ideértve a GET 3. § 26. pont szerinti gázfajtákat is. (GET 3. § 23. pont)

földgázelosztás: a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz. (GET 3. § 24. pont)

földgázelosztó: az az önálló jogi személyiséggel rendelkező gazdálkodó szervezet, amely a meghatározott településrészen, településen (településeken), területen a földgáz elosztására engedélyt kapott.

gázátadó állomás: a szállítóvezeték alkotórészét képező létesítmény a szállítóvezeték kilépési pontján, ahol a szállítóvezetékéről a gáz átadása, mérése és a szükséges nyomáscsökkentés történik. (GET 3.§ 35. pont)

Gázelosztási Szabályzat (GESZ): a Vhr. 1. sz. mellékletében közzétett szabályozás, amely az együttműködő földgázrendszerhez való csatlakozás, a rendszerhasználat és a hozzáférés, valamint a földgázelosztó és a rendszerhasználó/felhasználó közötti jogviszony részletes szabályait tartalmazza.

gázév: a tárgyév július 1-jei gáznap kezdetétől a következő év június 30-ai gáznap végéig terjedő időszak. (GET 3.§ 36. pont)

gázhónap: adott naptári hónap adott napján reggel 06:00-tól a következő naptári hónap azon napján reggel 06:00-ig, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel. (GET Vhr. 1. § 6.)

gáznap: az adott nap reggel 06:00-tól a következő nap reggel 06:00-ig tartó időszak.

gázfogyasztó készülék: földgázzal, valamint PB-gázzal üzemeltetett készülék. (GET 3. § 37. pont)

GET: 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról.

Hivatal: a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal vagy MEKH

kiegyensúlyozási pótdíj: a földgázszállító rendszeren a tényleges betáplálás és vételezés alapján megállapított, a megengedett eltérés túllépése miatt a szállítási rendszerüzemeltető által a rendszerhasználókkal szemben - külön jogszabály alapján - érvényesíthető pótdíj. (Vhr. 1.§ 10. pont)

korlátozás: földgázellátási zavar esetén az egyes korlátozási kategóriákba besorolt felhasználók gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése annak érdekében, hogy az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly fenntartható vagy helyreállítható legyen. (GET 3. § 46. pont)

külön felhasználási hely: egy összefüggő területen (ingatlanon, épületen, épületszekción) belül, külön felhasználási helynek kell tekinteni minden egyes természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság tulajdonában (kezelésében), használatában álló összefüggő területrészt, illetve összefüggő helyiségcsoportot, amelynek fogyasztása külön gázmérővel mért. Közös tulajdonban álló ingatlanon, külön felhasználási helynek kell tekinteni a tulajdonostársak kizárólagos használatában lévő azon területrészt, illetve helyiségcsoportot, amelynek fogyasztása külön gázmérővel mért.

lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. Ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a felhasználót úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. (GET 3. § 47. pont)

leágazó vezeték: az elosztóvezeték azon része, amely az elosztóvezeték-leágazástól a felhasználási hely telekhatáráig tart (beleértve az elosztóvezeték-leágazást is).

legkisebb költség: az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerülő ráfordítás. (GET 3. § 48. pont)

rendszerhasználó: aki a szállító- vagy az elosztóvezetékbe, valamint a földgáztárolóba kapacitáslekötési szerződés alapján földgázt betáplál, valamint abból földgázt vételez. (GET 3. § 51. pont)

rendszerhez való hozzáférés: a szállító- és az elosztóvezeték, valamint a földgáztároló kapacitásának rendelkezésre bocsátása az azt igénybe venni kívánó rendszerhasználók számára. (Vhr. 1. § 18. pont)

részszámla: a felhasználók részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiségről kiállított számla. (GET Vhr. 1. § (1) bekezdés 20. pont)

rendszerüzemeltető: a szállítási rendszerüzemeltető, a földgáztárolói engedélyes és a földgázelosztó.

szabad kapacitás: a szállító- és az elosztóvezetékek, valamint a földgáztárolók rendelkezésre álló műszaki kapacitásának kapacitáslekötési szerződéssel le nem kötött, a rendszerhasználók részére rendelkezésre álló része. (GET 3. § 53. pont)

szerződés nélküli vételezés: szerződés nélkül vételezi a földgázt az a felhasználó, aki elosztói csatlakozási szerződés, illetve elosztóhálózat-használati szerződés vagy egyetemes szolgáltatási szerződés nélkül a földgázelosztó hálózatára csatlakozik, és onnan földgázt használ fel.

telekhatár: a gázfogyasztással érintett ingatlanok az ingatlan-nyilvántartás szerinti határa.

Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ): az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat. (GET 3. § 64. pont)

üzemzavar: minden olyan a földgáz termelését, tárolását, szállítását, elosztását korlátozó vagy megszüntető esemény, amelynek oka az együttműködő földgázrendszer normál üzemmenettől eltérő olyan működése, amelynek következménye veszélyeztetés vagy földgázellátási zavar, és amely egy vagy több felhasználó földgázellátásának szünetelését okozza. (GET 3. § 65. pont)

Üzletszabályzat: az E.ON Energiaszolgáltató Kft. általános szerződési feltételeit, valamint a földgázellátásról szóló törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló kormányrendeletben meghatározott elemeket tartalmazó, a MEKH által jóváhagyott szabályzat; jelen Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzat. (GET 3. § 66.)

védendő fogyasztók: a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszámban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt.

végző menedékes szolgáltatás: ideiglenes földgázellátás, amelyet a Hivatal által kijelölt földgázkereskedő biztosít azon egyetemes szolgáltatók vagy egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére, akiket földgázkereskedőjük valamilyen okból nem képes ellátni. (GET 3. § 69.)

vég számla: az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén mérőállás alapján kiállított számlabizonylat, amely a leolvasás alapján megállapított fogyasztás ellenértékét, a részszámlák összesített ellenértékét, az egyenleget, valamint a még el nem számolt díjakat tartalmazza.

Vhr.: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet.

AZ ENGEDÉLYESRE, MINT EGYETEMES SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK

A társaság cégneve:	E.ON Energiaszolgáltató Kft.
Székhely:	1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.
Cégbejegyzés helye:	Fővárosi Törvényszék mint Cégbírósága
Cégbejegyzés időpontja:	2007. május.14.
Cégjegyzék száma:	01-09-881828

A társaság határozatlan időtartamra alakult. A társaság első üzleti éve 2007. május 14.-től 2007. december 31.-ig tart. A további üzleti évek január 1-jén kezdődnek és ugyanazon év december 31-én végződnek.

AZ E.ON ENERGIASZOLGÁLTATÓ KFT. ÁLTAL VÉGZETT GÁZIPARI TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes feladata a Működési Engedélyében meghatározott területén az erre jogosult felhasználók részére földgáz ellátás biztosítása, a felhasználó jogszabályban meghatározott módon bejelentett igénye szerint. Ennek érdekében a jelen Üzletszabályzatban, az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint, illetőleg a tőle elvárható és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jogerős határozatai által előírt módon és minőségben szolgáltatja a földgázt.

Az egyetemes szolgáltatás során az E.ON Energiaszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltató a gázellátáshoz szükséges földgázbeszerzést, földgáztárolást, földgázszállítást, földgázelosztást és egyetemes szolgáltatást biztosítja az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére. Ennek érdekében szerződést köt a gáz beszerzéséről, szállításáról és tárolásáról a megfelelő engedélyesekkel, az elosztás igénybevételéről a földgázelosztóval.

Az egyetemes szolgáltató által kötött egyetemes szolgáltatási szerződés alapján az egyetemes szolgáltatás keretébe tartozik:

- a külön jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján biztosított földgázellátás.

A felhasználók gázellátásának biztosítása érdekében az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az alábbi feladatokat látja el:

- a) a) egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése,
- b) számlázás,
- c) felhasználóváltás kezelése,
- d) szerződésszegés kezelése,
- e) egyetemes szolgáltatásból való ki- és belépés kezelése,
- f) ügyfélszolgálati feladatok ellátása,
- g) a védendő fogyasztók részére a GET és Vhr. alapján nyújtandó szolgáltatások biztosítása,
- h) a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződésének megbízottként történő összevont kezelése, ha a felhasználó ezt kéri.

Továbbá, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználókkal kötött egyetemes szolgáltatási szerződése alapján - eltérő megállapodás hiányában - jogosult az általa ellátott felhasználók szállítási rendszerüzemeltetői, elosztói, tárolói kapacitását kezelni, és e kapacitásokat a rendszerüzemeltetőknél közvetlenül lekötöni.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t a Működési Engedélyben meghatározott szolgáltatási területén lévő egyetemes szolgáltatásra jogosultak tekintetében egyetemes szolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. működési területét az Üzletszabályzat 4. számú függeléke tartalmazza.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. szolgáltatói feladatait átlátható módon, befolyásmentesen és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően hajtja végre.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult az általa kiküldött kimenő leveleket, kimenő dokumentumokat szkennelt vagy nyomtatott céges aláírással is kiküldeni a felhasználóknak, ezt részéről aláírt dokumentumnak tekinti. Amennyiben a felhasználó ez ellen tiltakozik, részére az E.ON Energiaszolgáltató Kft. eredeti céges aláírással megerősített dokumentumot, szerződéses példányt küld.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. földgáz-kereskedelmi engedéllyel is rendelkezik, amely alapján a földgáz üzletszerű, általa megállapított ellenérték fejében, nem saját célra történő, szabad piacon való vásárlását és értékesítését végzi. Földgáz-kereskedelmi tevékenységének szabályait és általános szerződési feltételeit az erről szóló kereskedelmi üzletszabályzata tartalmazza.

2. AZ ENGEDÉLYES KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLATA

2.A) FELETTES SZERVEKKEL ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKSEL VALÓ KAPCSOLATTARTÁS

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal:

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal feladata, hogy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a földgázpiaci jogszabályoknak és hatósági előírásoknak megfelelő egyetemes szolgáltatói működését ellenőrizze. Ezzel kapcsolatban, a Hivatal a földgázellátás biztonságának, a földgáz piac hatékony működésének felügyelete, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítése során, különösen:

- kiadja az E.ON Energiaszolgáltató Kft. egyetemes szolgáltatói tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja az E.ON Energiaszolgáltató Kft. Üzletszabályzatát, illetve módosításait,
- jóváhagyja a megfelelési programot és az éves megfelelési jelentést,
- előkészíti az egyetemes szolgáltatás árképzésére vonatkozó szabályokat,
- megállapítja az egyetemes szolgáltatás folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás minimális követelményeit, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait,
- dönt a rendszerüzemeltetővel, illetve a telephely engedéllyel felmerülő csatlakozással vagy az együttműködő földgázrendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állásának kérdésével kapcsolatos felhasználói panaszok ügyében; ellenőrzi a felhasználói igények kielégítését, és a felhasználók által a hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását;
- eljár a hatáskörébe tartozó felhasználói panaszok ügyében, így különösen az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgáz-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a felsorolt esetekben lakossági felhasználók panaszügyében is, amennyiben az említett rendelkezések megsértése szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatos.

Fővárosi/megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei – továbbiakban „Fogyasztóvédelmi hatóság” –

A Fogyasztóvédelmi hatóság speciális, a GET szabályain alapuló feladatai:

- Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések, beleértve az engedélyesek üzletszabályzatában foglalt lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén - lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén - a Hivatal GET 127. § m) pontja szerinti hatáskörének tiszteltben tartása mellett - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy. A GET 36. § (2) bekezdésében, valamint a GET 107. § (5) bekezdésében foglalt rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. A hatóság eljárására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a fővárosi/megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, és a Gazdasági Versenyhivatal elérhetőségeit a jelen **Üzletszabályzat 3. számú függeléke** tartalmazza.

Önkormányzati kapcsolatok

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. együttműködik az önkormányzatokkal új települések, településrészek és felhasználók bekapcsolása, valamint a felhasználók adósságkezelésének ügyintézése kapcsán.

2.B) A FELHASZNÁLÓI KAPCSOLATTARTÁS SZERVEZETÉNEK ÉS MŰKÖDÉSÉNEK RENDJE

Kapcsolattartás közvetlenül a felhasználókkal

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a leendő és a már ellátott felhasználók részére az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos, működéshez szükséges információkat az érvényes jogszabályoknak megfelelően a jelen Üzletszabályzat 1. és 2. számú mellékletben meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségeken biztosítja.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az ügyfélszolgálati irodákban és honlapján nyilvánosan közzéteszi:

- az E.ON Energiaszolgáltató Kft. mindenkor hatályos Üzletszabályzatát,
- az általános szerződési feltételek megváltozásának tényét,

valamint biztosítja a megváltozott általános szerződési feltételek megtekintésének lehetőségét.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet telefonos és internetes eléréssel, és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, ügyfélszolgálatainak működését és elérhetőségét részletesen a 6.L) fejezet tárgyalja.

Az engedélyesek jogosultak közös ügyfélszolgálati irodát működtetni, ha az egyes jogviszonyokkal kapcsolatos ügyintézés elkülönített.

Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviseleti szervezetekkel való kapcsolattartás:

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. olyan szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megértésén, megelégedésén alapul. Ezért az E.ON Energiaszolgáltató Kft. olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a felhasználó minden szükséges tájékoztatást megkaphat, észrevételeket, panaszokat tehet. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a panaszokat – a GET Vhr. 54. §-ában meghatározott határidő meghosszabbítási körülmények figyelembevételével – 15 napon belül megválaszolja, és minden szükséges tájékoztatást megad ügyfeleinek, annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségét.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, önkormányzatokkal, társszervekkel azért, hogy:

- a felhasználót érintő kérdésekben megismerje azok véleményét,
- tájékoztassa azokat az E.ON Energiaszolgáltató Kft. tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az érdekképviseletek által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviselői szervezeteknek – azok kérése alapján –, amely a felhasználó és az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kapcsolatára vonatkozik.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a társadalmi képviselővel az illetékessége alá tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, a társadalmi képviselő számára köteles a közérdekű adatokat – az üzlet, állami vagy szolgálati titkot képezők kivételével – hozzáférhetővé tenni; a felhasználókat érintő intézkedésről tájékoztatást adni. E bekezdés vonatkozásában közérdekű adatnak tekintendők a 2011. évi CXII. törvény, és módosításának megfelelő adatok.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az Üzletszabályzatának tervezetét köteles honlapján közzétenni. Az Üzletszabályzatot az Energetikai Érdekegyeztető Tanácsnál regisztrált energetikai felhasználói érdekképviselőkkel egyeztetve, a honlapon keresztül érkezett észrevételekkel együtt nyújtja be a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal részére jóváhagyásra. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a honlapján, valamint a regisztrált energetikai felhasználói érdekképviselők részére az érdemi észrevételek megtételére legalább 20 napos határidőt köteles biztosítani. Az egyeztetés során a felek véleményét rögzíteni kell. Ha az érdekképviselők véleménye az Üzletszabályzatokba nem kerül beépítésre, és a felek közötti érdekellentét feloldhatatlan, vagy az észrevételt tevő ezt kéri, a tett észrevételeket véleményeltéréssel kell a jóváhagyásra beterjesztett Üzletszabályzat mellékleteként benyújtani. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a jóváhagyási eljárás keretében az érdekképviselők és az engedélyes között fennmaradt vitás kérdésekben dönt, és az Üzletszabályzatot jóváhagyja, a jóváhagyást feltételekhez kötheti, vagy a jóváhagyást megtagadja.

3. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL - MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL - TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI, EGYEDI FELTÉTELEK KIALAKÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGE

Az egyetemes szolgáltatási szerződésre irányadó Üzletszabályzat egyúttal általános szerződési feltételnek is minősül. Az Üzletszabályzat tehát – ellenkező kikötés hiányában, - minden az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kötött felhasználóra irányadó, s a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendez.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. meghatározott felhasználói csoportok számára egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg, a jogszabályi rendelkezések keretein belül. Az egyedi szerződéses feltételek nem vezethetnek indokolatlan különbséghez a felhasználók között. Az egyedi szerződéses feltételeknek megfelelő valamennyi felhasználó jogosult arra, hogy a feltételeknek megfelelő egyetemes szolgáltatási szerződést kössön az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel, ugyanakkor az E.ON Energiaszolgáltató Kft. nem köteles az egyedi szerződéses feltételeket alkalmazni azon felhasználóval szemben, aki az egyedi feltételeknek (már) nem felel meg.

Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználók részére – az egyedi feltételektől függően a megfelelő – ügyfélszolgálati csatornáin (ügyfélszolgálati irodák, telefonos, elektronikus ügyfélszolgálat) ad tájékoztatást. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. azonban felhasználók által nem kötelezhető arra, hogy egyedi szerződéses feltételeket alakítson ki.

4. ÁLTALÁNOS BIZTONSÁGI ELŐÍRÁSOK

4.A) A FELHASZNÁLÓK BIZTONSÁGOS ELLÁTÁSÁRA VONATKOZÓ GARANCIÁK ÉS AZ ELLÁTÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a GET és a VHR., a működési engedély, az ÜKSZ, az érvényben lévő jogszabályok, valamint a földgáztárolóval, -szállítóval, -elosztóval kötött szerződés alapján végzi tevékenységét. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. feladatai elvégzéséhez rendelkezik:

- anyagi és tárgyi feltételekkel,
- szakember állománnyal,
- informatikai rendszerekkel és távközlési eszközökkel,
- tevékenysége végzéséhez szükséges engedélyekkel,
- rövid- és hosszú távú szerződésekkel és igényfelmérésekkel,

amelyek garantálják az általa ellátott felhasználók biztonságos ellátását.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. rendelkezik a VHR 131. § -ában előírt pénzügyi biztosítékkal, amelyet kizárólag a földgáz adásvételi szerződéseiben foglalt, valamint a rendszerhasználattal kapcsolatos kötelezettségei teljesítéséhez használhat fel.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft., a következőkben összefoglalt szerződéses háttér alapján garantálja a vele szerződött felhasználók/fogyasztók biztonságos ellátását:

- Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. felhasználói ellátáshoz szükséges földgázt a vele szerződött kereskedőktől az ÜKSZ-ben meghatározott módon és időpontban leköti, és a szerződéseiben rögzített áron átveszi.
- Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. folyamatosan rendelkezik a szállítási rendszerirányítóval és a rendszerüzemeltetővel kötött hatályos együttműködési, kapacitás-lekötési és rendszerhasználati szerződésekkel. Ha a felhasználó ellátása az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-n, mint egyetemes szolgáltatón keresztül történik, a felhasználó a GET Vhr. 75. § (2) bekezdése alapján köteles a nyilvántartott betáplálási és kiadási ponti kapacitásainak lekötési jogát az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával, az abban foglalt mértékig az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek ideiglenesen átadni. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. vállalja a vele szerződött felhasználók ellátásához szükséges rendszerkapacitások lekötését a felhasználókat megillető kapacitásjogok alapján.
- Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználói ellátása érdekében a földgázelosztóval és a szállítási rendszerüzemeltetővel megállapodást köt, amely alapján az általa vásárolt földgáz az átadó állomásokon történő átadás-átvételt követően a földgázelosztó rendszerén keresztül, szállítóvezetékre csatlakozott felhasználó esetén a szállítóvezetéken keresztül, a felhasználókhöz biztonságosan eljut.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. csak az MSZ 1648 számú szabványban meghatározott 2H minőségű (nyomás, fűtőérték, égéstulajdonság, stb.) és szagosított gázt szolgáltat. A forgalmazott gáz minőségi előírásait, sajátosságait az 5.B fejezet tartalmazza.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. tevékenységét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a fővárosi/megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőiségei és a Gazdasági Versenyhivatal folyamatosan ellenőrzi (2. fejezet szerint). Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. szerződéses kapcsolatokat a jelen Üzletszabályzat alapján létesít.

4. B) AZ ADATVÉDELEMRE VONATKOZÓ BIZTOSÍTÉKOK

A JELEN FEJEZETBEN ELŐFORDULÓ FOGALMAK

Adatvédelmi törvény: Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Info tv.).

személyes adat: Az érintettel kapcsolatba hozható adat különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.

különleges adat:

- faji eredetre, nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdekképviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat.

- az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat valamint a bűnügyi személyes adat.

adatkezelés: Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. (adatkezelő) a GET 125.§ (1) alapján a GET-ben meghatározott engedélyköteles tevékenységének végzése, valamint az ehhez szükséges szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó, valamint a külön jogszabályban meghatározott fizető azonosításához szükséges és elégséges, a GET vagy a végrehajtására kiadott külön jogszabály szerint a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

Az adatkezelés jogalapja:

- az érintett hozzájárulása,
- azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli (a továbbiakban: kötelező adatkezelés)
- ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése:
 - az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy
 - az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában:

- a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy

- az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll

további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

Egyes esetekben az adatkezelő a jelen dokumentumban meghatározott adatfelhasználásokkal összefüggésben a személyes adatokat az előző bekezdés szerinti felhatalmazás alapján is kezelheti. Az adatkezelő elérhetőségein ezzel kapcsolatban további információt kérhet.

Az adatkezelés körébe tartozik az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy a képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl.: ujj-, vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználónak a jelen fejezetben, illetve a felhasználóval létrejött szerződésben írt, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által rögzített adatait számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemzi. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az alkalmazott módszerről és annak lényegéről kérés esetén tájékoztatást ad, valamint az érintett álláspontjának kifejtésére, arra irányuló kérés esetén az ügyfélszolgálaton keresztül minden esetben lehetőséget biztosít.

hozzájárulás: Az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez.

tiltakozás: Az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

adatifeldolgozás: Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatokat az adatokon végzik.

adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

adatifeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – személyes adatok feldolgozását végzi.

adatzárolás: Az adat azonosító jellel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából

adatmegsemmisítés: Az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.

adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

adatállomány: Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.

harmadik személy: Olyan természetes vagy jogi személy illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.

AZ ADATVÉDELEM ALAPELVEI, CÉLJA

Az adatvédelem körében az E.ON Energiaszolgáltató Kft., mint adatkezelő elsődleges feladata, hogy figyelemmel a tevékenységére vonatkozó jogszabályokra meghatározza, az általa kezelt természetes személyekre vonatkozó (egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók) személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználói adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYES ADATAI KEZELÉSÉNEK ALAPVETŐ CÉLJA

Az „adatkezelés” fogalmánál meghatározott célokon túl a felhasználó /érintett/ és az E.ON Energiaszolgáltató Kft. /Szolgáltató, adatkezelő/ között létrejött szerződés teljesítése, a felhasználó illetve az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogos érdekének érvényesítése.

A FELHASZNÁLÓK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése céljából az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

- felhasználó azonosítója,
- minden egyéb olyan adat, amelyet az egyetemes szolgáltatási szerződés, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése, vagy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. illetve a felhasználó jogos érdekeinek érvényesítése érdekében szükséges, különös tekintettel a következő adatokra: természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, születésének helye és ideje, valamint anyja neve.

ADATFELDOLGOZÁS, ADATTOVÁBBÍTÁS

A felhasználó személyes adatai közül az adatkezelés céljához szükséges adatok – a felhasználó egyidejű értesítésével a GET felhatalmazása alapján - átadhatók, illetve - a felhasználó előzetes jóváhagyásával - hozzáférhetővé tehetőek (adattovábbítás):

- az E.ON Energiaszolgáltató Kft. megbízása alapján, a szerződés megkötését, a számlázást, számlabemutatót, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- a számlázási és elszámolási, valamint forgalmazási jogviták rendezésére az E.ON Energiaszolgáltató Kft. megbízása alapján jogi képviselő, valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá közbiztonsági bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, és az ügyésznek, valamint a bíróságnak
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak
- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak;

- követelés engedményezése esetén az engedményes jogi személynek;
- közvélemény (rendszerhasználói elégedettség) kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek;
- a felhasználó felhasználási helye szerint illetékes földgázelosztó részére (a működési engedélyben meghatározott tevékenység végzése céljából, az ahhoz feltétlenül szükséges személyes adatokat)
- védendő fogyasztók esetében az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak az egy felhasználási helyen való igénybevétele ellenőrzése céljából a földgázelosztónak és az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a földgázkereskedőnek.

Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglalt felhasználói felhatalmazás alapján az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése céljából szerződéses viszonyban álló más földgázipari engedélyesekkel (elosztói, szállítói, tárolói) és az ezen szerződések értelmében a közreműködők részére jogosult az adatkezelés céljához szükséges, felhasználókra vonatkozó adatot továbbítani.

A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőkre az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel azonos titoktartási kötelezettség vonatkozik.

A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK FŐBB ESETEI

- Szerződéskötés
- Szerződéskezelés
- Számlakészítés
- Felhasználó felszólítása számlatartozásának rendezésére
- Felhasználó értesítése, ajánlatadás
- Felhasználói elégedettség vizsgálata, közvélemény kutatás céljából történő adattovábbítás az 1995. évi CXIX tv-ben meghatározott keretek között.
- Számlabehajtással kapcsolatos tevékenységek
- Nemzetbiztonsági, honvédelmi, közbiztonsági, egyéb bírósági és nyomozó szervek megkeresése
- Hatósági ellenőrzés
- Minden olyan egyéb eset, mely a rögzített célokkal összhangban van.

AZ ADATOK KEZELÉSÉNEK HATÁRIDEJE

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai és telekommunikációs rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A telefonon érkezett és egyes személyes ügyfélmegkeresések rögzítésre és 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

A felhasználó az igénybejelentője-, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződésének aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó adatait rögzítse, azt számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az alkalmazott módszerről és annak lényegéről kérés esetén tájékoztatást ad, valamint az érintett álláspontjának kifejtésére, arra irányuló kérés esetén, az ügyfélszolgálaton keresztül minden esetben lehetőséget biztosít.

Amennyiben szükségessé válik a telefonbeszélgetés visszakeresése, azt megkönnyíti a hívás pontos dátumának és időpontjának pontos ismerete, valamint az egyedi ügyszám biztosítása. Egyebekben az adatkezelő által kezelt személyes adatok általában az adatkezelési céllal kapcsolatos elévülési idő végén kerülnek törlésre.

ADATBIZTONSÁGRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a szolgáltatással kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat – a pontban foglaltak kivételével - harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeit teljesíti.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a kezelésében lévő személyes adatokat különösen védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltoztatásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az adatok technikai védelme körében külön védelmi intézkedéseket tesz, és gondoskodik arról, hogy az általa igénybevett adatfeldolgozó, az adatok továbbítására szolgáló informatikai eszköz hálózat üzemeltetője a technikai védelem körében szintén külön védelmi intézkedéseket hozzon. E tevékenysége körében az E.ON Energiaszolgáltató Kft. többek között gondoskodik az adatok

- tükrözéséről: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban – szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón
- archiválásáról: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzivált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni
- tűzvédelmi megóvásáról: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni
- vírusvédelméről: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről
- hozzáférés-védelméről: Az adatokhoz csak érvényes, személyre szóló jogosultsággal lehet hozzáférni
- hálózati védelméről: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A FELHASZNÁLÓ ADATBIZTONSÁGRA VONATKOZÓ JOGOSULTSÁGAI

A felhasználó jogosult tájékoztatást kérni az adatkezelőtől adatainak kezeléséről, az adatkezelő által megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá- az érintett személyes adatainak továbbítása esetén- az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről, valamint adatainak helyesbítését, illetve a jogszabályban elrendelt adatkezelés kivételével adatainak törlését vagy zárolását kérni.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben az E.ON Energiaszolgáltató Kft. költségtérítést állapíthat meg, melynek összege esetenként 1.000,- Ft. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást az Adatvédelmi törvény 15-16. §-aiban foglaltak szerint.

AZ ADATVÉDELMI FELELŐS

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. belső adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a belső Adatkezelési Szabályzata rögzíti, és ezen adatokat az E.ON Energiaszolgáltató Kft. honlapján (www.eon.hu), illetve ügyfélszolgálati irodáiban és ügyfélszolgálati fiókirodáiban Adatvédelmi Tájékoztatóban hozzáférhetővé teszi.

A FELHASZNÁLÓ JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGE

TILTAKOZÁSI JOG, JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG:

A felhasználó adatainak kezelése ellen az Info törvény 21.§-ában meghatározott szabályok szerint tiltakozhat, illetve az illetékes adatvédelmi hatósághoz vagy az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

A felhasználó, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a fenti tiltakozási jog és bírói út választása mellett/ helyett az adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével- törlését.

Törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

Az adatkezelő a felhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni.

Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes jogokat és jogorvoslati lehetőségeket az Info törvény 13-17. és 30. alfejezetei tartalmazzák.

4.C) A KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK ÉS AZ ELŐÍRÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. alapvető célkitűzése, hogy tevékenységét a környezetvédelmi előírásokkal és elvárásokkal összhangban fejtsse ki. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. környezetvédelmi tevékenysége beépült a minőségirányítási rendszerbe, melyben folyamatleírások és munkautasítások szabályozzák a környezetvédelmi tevékenységgel kapcsolatos feladatokat.

A belső környezetvédelmi utasítások összefoglalják mindazokat a környezetvédelmi követelményeket, hazai, nemzetközi és Uniós normatívákat, amelyek elengedhetetlenek a földgázszolgáltatás végzése során. A környezetvédelem és a kémiai biztonság belső társasági követelményei, a hatályos jogszabályoknak megfelelően kerülnek meghatározásra, amelyek az E.ON Energiaszolgáltató Kft. munkavállalóira, valamint a földgázszolgáltató ellátási területén vállalkozási szerződés alapján munkát végző szervezetekre, illetve azok munkavállalóira egyaránt vonatkoznak. A földgáz-szolgáltatási tevékenység végzése során, rendszeres ellenőrzések és felülvizsgálatok biztosítják a környezetvédelmi előírások megfelelő érvényesülését.

A társaság környezetvédelmi tevékenységének legfontosabb céljai:

- a munkahelyek, a munkakörnyezet, a telephelyek és a települési környezet megóvása,
- a tevékenységhez szükséges földterületek környezetkímélő igénybevétele,
- a környezetszennyezés megelőzése, a környezet igénybevételének csökkentése,
- bekövetkezett üzemzavarok, valamint az általuk okozott terhelés és az esetlegesen bekövetkező környezetszennyezés mielőbbi megszüntetése,
- a környezetszennyezés, valamint ennek következtében fellépő ártalmak és károsodások okainak feltárása, megszüntetése, az eredeti állapot helyreállítása,
- a fejlesztések olyan irányú megvalósítása, hogy az a lehető legkisebb környezeti igénybevételt és terhelést okozzon,
- erőforrások ésszerű, környezettudatos felhasználása, energiatakarékos programok kidolgozása, a környezet igénybevételének és terhelésének csökkentésére,
- teljes körű hulladékgazdálkodás megvalósítása,
- a tevékenységgel összefüggő kockázatok detektálása, intézkedések foganatosítása azok csökkentésére valamint az érintettek tájékoztatása.

A járműpark és munkagépek fejlesztése és üzemeltetése oly módon történik, hogy azok a technika jelenlegi színvonalán gazdaságosan elérhető legalacsonyabb környezeti terhelést okozzák.

A társaság tevékenysége során, gondoskodik az élővilág, a felszíni és felszín alatti vizek, a levegő, a termőtalaj és a föld védelméről, illetőleg fontos szerepet kap a zaj és rezgés elleni védelem, a hulladékgazdálkodás, a kémiai biztonság és az épített környezet valamint az energiatakarékos környezetkímélő technológiák és berendezések üzemeltetése. Mindezek megvalósítása érdekében a társaság szoros kapcsolatot tart fenn a környezetvédelmi felügyelőségekkel, az érintett önkormányzatokkal, szakhatóságokkal.

5. AZ ELLÁTÁS MINŐSÉGI ÉS SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONALA

5.A) AZ ENGEDÉLYESI TEVÉKENYSÉG MINŐSÉGI JELLEMZŐI

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. egyetemes földgáz szolgáltatást végez, amely az erre jogosult felhasználók számára, külön jogszabályban és az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalainak meghatározása című Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által hozott határozatban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján biztosított földgázellátást jelent, a GET-ben és a külön jogszabályban meghatározott szolgáltatási színvonalú ügyfélszolgálat mellett. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a védendő fogyasztóknak a GET és külön jogszabály alapján nyújtott szolgáltatásokat is nyújt.

A folyamatos és biztonságos egyetemes szolgáltatási ellátás biztonsági jellemzőit a Hivatal által meghatározott garantált szolgáltatási mutatókkal mérjük (5.D pont alább).

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. MSZ EN ISO 9001:2008 számú szabványnak megfelelő minőségirányítási rendszerrel rendelkezik, amelyet auditáltak. A folyamat alapú minőségbiztosítási rendszer lényege, hogy a folyamatokat átláthatóvá, mérhetővé és hatékonyabbá, tehát költségek szempontjából előnyösebbé teszi. A rendszer lehetőséget nyújt a folyamatok minőségének, eredményességének, hatékonyságának folyamatos fejlesztésére, amellyel elérhetjük, hogy ügyfeleink mindig elégedettek legyenek a nyújtott szolgáltatás színvonalával, és társaságunk megfeleljen a minőségpolitikájában megfogalmazott elvárásoknak.

5.B) A FORGALMAZOTT GÁZ MINŐSÉGI ELŐÍRÁSAI

A szolgáltatott földgáz minőségi paramétereinek meg kell felelni az MSZ 1648:2000. sz. szabvány előírásainak. Eltérő minőségben a földgázelosztó hozzájárulásával a rendszerhasználók megállapodhatnak.

A relatív sűrűség és a fűtőérték kiszámítását a földgáz összetételből az MSZ ISO 6976 szerint kell elvégezni.

A földgázelosztó hálózatok szagosított földgázt továbbítanak. A földgáz szagosítását a szállítási rendszerüzemeltető végzi a nagy nyomású szállítóvezeték kijelölt pontjain. A földgáz elosztórendszerbe táplált gáz minőségi előírásait, a gázminőség ellenőrzésének szabályait a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzata tartalmazza.

5.C) A GÁZMINŐSÉG ELLENŐRZÉSÉNEK RÉSZLETES ELJÁRÁSRENDSZERE

A betáplált gáz minőségéért a rendszerhasználó felel, illetve neki kell a szerződések megkötésekor és a betáplálás során folyamatosan bizonylatolnia.

A földgáz elosztóhálózatba betáplált földgáz minőségi paramétereit a szállítási rendszerüzemeltető és a termelő méri és a mért adatok átadásának gyakoriságát és formáját az ÜKSZ illetve a szállítási rendszerüzemeltető rögzíti.

A földgáz mért és számított minőségi paramétereit az alábbiak:

- gázösszetétel,
- relatív sűrűség,
- alsó hőérték (fűtőértéke),

- felső hőérték (égéshő),
- Wobbe szám.

A földgázelosztó jogosult az elosztói rendszerhez való hozzáférést visszautasítani, ha a rendszerbe betáplálni kívánt földgáz minősége nem felel meg az ÜKSZ-ben, illetve az elosztóhálózat-használati szerződésben foglalt követelményeknek.

Amennyiben a földgázrendszerbe táplált földgáz minősége eltér az előírásoktól, a földgázelosztó felszólítja a hozzáférésre jogosultat, hogy szüntesse meg a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálását.

Amennyiben a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálása 1 órán belül nem szűnik meg, úgy a területileg illetékes földgázelosztó megtagadhatja a minőségi hibás gáz átvételét.

A bejelentett gázminőség reklamációt az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a szállítási rendszerüzemeltetőhöz továbbítja, valamint szükséges mértékig az üzleti, műszaki-biztonsági ésszerűség határain belül együttműködik azok kivizsgálásában.

Egyedileg jelentkező panasz esetén a földgázszállító/földgáztermelő által rendelkezésre bocsátott műbizonylat alapján az E.ON Energiaszolgáltató Kft. intézkedést tesz a panasz kivizsgálására és válaszadására.

Ha a reklamációt a rendszerhasználó/felhasználó továbbra is fenntartja, akkor előzetes költség elfogadó nyilatkozat után a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatallal kell elvégeztetni a kifogásolt földgáz elemzését.

Csoportosan jelentkező települést, vagy településrészt érintő, a települési önkormányzat, polgármesteri hivatal által jelzett gázminőséget illető panasz esetén az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az önkormányzattal egyeztetett időben és helyen – a földgázelosztó és a beszállító bevonásával - helyszíni gázminőség ellenőrzést végez. A gázminőség ellenőrzéséhez az E.ON Energiaszolgáltató Kft. bevonja a csatlakozó rendszerüzemeltetőket a köztük lévő együttműködési megállapodás alapján.

A helyszíni ellenőrzésről minden esetben hiteles jegyzőkönyv készül, amely a résztvevők számára megküldésre kerül.

5.D) A SZOLGÁLTATÁS SZÍNVONALÁNAK ELJÁRÁSRENDEJE ÉS MUTATÓI

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának biztosítását a MEKH vonatkozó határozatainak megfelelően végzi az E.ON Energiaszolgáltató Kft. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a szolgáltatási színvonal betartását folyamatosan ellenőrzi, és megteszi annak javításához szükséges intézkedéseket.

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának figyelését és értékelését a minőségirányítási rendszerben végzi az E.ON Energiaszolgáltató Kft., és arról évente jelentést készít a MEKH számára. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által nyújtott szolgáltatás minőségi paramétereit jelen Üzletszabályzat 5. számú függeléke tartalmazza.

5. E) A FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT BEMUTATÁSA

A Hivatal jogosult az E.ON Energiaszolgáltató Kft. működési területén a felhasználói elégedettség szint, továbbá az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-től elvárt színvonal, valamint a földgáz minőségi jellemzői felmérésének független szakértő általi elvégzésére.

A felhasználói elégedettség felmérése érdekében a felhasználók reprezentatív csoportját évente egy alkalommal személyesen keresik fel az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által megbízott piackutató intézetek kérdezőbiztosai, hogy egy kérdőív segítségével gyűjtsék össze a felhasználók véleményét a földgázszolgáltatásról, valamint az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-ről. A válaszadás önkéntes.

A kérdésekre adott felhasználói vélemények összesítésével nyert eredményeket az E.ON Energiaszolgáltató Kft. megküldi a Hivatal részére.

A vizsgálat eredményét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal teszi közzé a honlapján.

6. AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t, mint egyetemes szolgáltatót a működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területen lévő egyetemes szolgáltatást igénylő jogosultak tekintetében egyetemes szolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

6.A) A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VENNI KÍVÁNÓ FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNYÉNEK KEZELÉSE

AA) FELHASZNÁLÓI AJÁNLATKÉRÉS, IGÉNYBEJELENTÉS RENDJE

A felhasználó, amennyiben egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, köteles az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által meghatározott, jelen Üzletszabályzat 9. számú függeléke szerinti formanyomtatványon igénybejelentést tenni, amennyiben felhasználási helye az E.ON Energiaszolgáltató Kft. működési engedélyében meghatározott területen van.

Az igénybejelentésnek jelen Üzletszabályzatban meghatározott formanyomtatványát az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az állandó ügyfélszolgálati irodákban, és az ügyfélszolgálati fiókirodában egyaránt térítésmentesen hozzáférhetővé teszi, továbbá honlapján, a www.eon.hu oldalon elektronikusan letölthető formátumban is közzéteszi.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződése vonatkozásában biztosítja e szerződések megbízottként történő, összevont kezelését. Ennek keretében az E.ON Energiaszolgáltató Kft. megteríti az illetékes földgázelosztó részére a vele megbízási jogviszonyban lévő felhasználókra vonatkozó, a földgázelosztó által az E.ON Energiaszolgáltató Kft. felé kiszámlázott rendszerhasználati díjakat, amelyeket az egyetemes szolgáltatás díjával egy számlában a felhasználónak kiszámláz.

A megbízással járó szokásos ügymenet körébe tartozó feladatok ellátása díjmentes.

A szokásos ügymenet körébe tartozó feladatok közé:

- az elosztóhálózat-használati szerződések előkészítésében és megkötésében való közreműködés,
- a felhasználó hálózati szerződéseket érintő adatváltozásainak földgázelosztó felé történő közlése,
- a bekapcsolás felhasználó igénye szerinti megrendelése, és
- az elosztóhálózat-használati szerződés alapján fizetendő, jogszabályban meghatározott rendszerhasználati díjak megbízó nevében a földgázelosztó javára történő megfizetése, valamint az így megfizetett összeg megbízó részére közvetített szolgáltatásként történő kiszámlázása tartozik.

Az igénybejelentés megtételével a felhasználó hozzájárul a szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatainak a földgázelosztó részére történő átadásához.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t az elosztóhálózat-használati szerződés tartalmáért nem terheli felelősség.

Az igénybejelentésben a felhasználónak nyilatkoznia kell arról, ha nem kéri az elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződése vonatkozásában az E.ON Energiaszolgáltató Kft. általi megbízottként történő, összevont kezelését. Amennyiben a felhasználó nem kéri az elosztóhálózat-használati és az egyetemes szolgáltatási szerződése vonatkozásában az E.ON Energiaszolgáltató Kft. általi megbízottként történő, összevont kezelést, úgy a felhasználó az elosztóhálózat-használati szerződését saját maga köti meg a földgázelosztóval. Az egyetemes

szolgáltatási szerződés hatálybalépésének feltétele, hogy a felhasználó a földgázelosztóval kötött elosztóhálózat-használati szerződésének aláírt példányát az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek átadja vagy megküldje.

Nem köteles a jelen pontban foglaltak szerint új ajánlatot kérni az az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó, aki 2009. július 1. előtt kötött ~~közvetlen~~ szolgáltatási szerződés alapján vételez. Az írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező felhasználók a jelen Üzletszabályzat 4. sz. mellékletét képező mintaszerződés szerinti tartalommal összhangban jogosultak az egyetemes szolgáltatást igénybe venni, és azt az E.ON Energiaszolgáltató Kft. köteles részükre ennek megfelelően biztosítani. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jelen felhasználók elosztóhálózat-használati szerződéseit a megbízási jogviszonynak megfelelően kezeli.

Speciális szabályok:

Amennyiben a fogyasztói közösség lakossági fogyasztóként való ellátását kéri, úgy ezt az E.ON Energiaszolgáltató Kft. csak felhasználó azon nyilatkozata alapján köteles megtenni, amellyel a felhasználó képviselőjére jogosult személy(ek) (pl. közös képviselő vagy számvizsgáló-bizottsági tag(ok)) kijelenti(k), hogy az lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát ill. hogy a földgázt saját felhasználás céljára vételezi és azzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

Amennyiben felhasználó lakossági felhasználóként történő ellátásra jogosult, úgy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználót az igénybejelentéstől kezdődően látja el lakossági felhasználóként. A lakossági felhasználókénti ellátás igénylésére az egyetemes szolgáltatási igénybejelentés szabályai megfelelően irányadóak.

AB) TÁJÉKOZTATÁS AZ IGÉNYBEJELENTÉSRE AZ E.ON ENERGIASZOLGÁLTATÓ KFT. RÉSZÉRŐL

Az ajánlatkérés kézhezvétele után az E.ON Energiaszolgáltató Kft. 8 munkanapon belül köteles a felhasználót az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről írásban tájékoztatni és ennek részeként az egyetemes szolgáltatásra ajánlatot tenni.

Abban az esetben, ha az ajánlatkérés hiányos, vagy ajánlat elkészítésére nem alkalmas, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 8 napon belül a felhasználót hiánypótlásra hívja fel, a hiányok pontos megjelölésével. Az ajánlattételre meghatározott fenti határidő a hiánypótlás E.ON Energiaszolgáltató Kft. általi kézhezvételétől számítandó.

A tájékoztatásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a tájékoztató egyedi azonosító számát,
- b) azt az időpontot, amelytől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdhető,
- c) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások külön jogszabály szerint meghatározott árát,
- d) az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát,
- e) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljes körű ajánlatot, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet E.ON Energiaszolgáltató Kft. által aláírt példányait, és
- f) a megbízottként történő eljárásra vonatkozó megbízási szerződésnek az E.ON Energiaszolgáltató Kft., mint megbízott által aláírt példányait.

Az ajánlattétel során az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a felhasználási helyre hatályos működési engedéllyel rendelkező földgázelosztó köteles együttműködni. Ennek keretében kötelesek a felhasználó bekapcsolásához és a szolgáltatás megkezdéséhez szükséges információkat egymásnak átadni.

Ha a felhasználó ellátása az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-n, mint egyetemes szolgáltatón keresztül történik, a felhasználó a GET Vhr. 75. § (2) bekezdése alapján köteles a nyilvántartott betáplálási és kiadási ponti kapacitásainak lekötési jogát az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával, az abban foglalt mértékig az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek ideiglenesen átadni. Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a felhasználó részére a rendszerirányítási, földgázszállítási, -tárolási és -elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni, így az igénybejelentő tudomásul veszi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése esetén, annak részeként megbízza az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t azzal, hogy a rendszerüzemeltetőkkel szükséges szerződéseket megkösse.

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó földgáz-kereskedelmi szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult a felhasználótól a földgázkereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg.

Ha a földgázkereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként a Ptk. szabályai szerint pénzügyi biztosítékot (óvadék, zálogjog vagy bankgarancia) kérni jelen Üzletszabályzat szerint. A pénzügyi biztosíték összege a felhasználó előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által alkalmazott áron számított ellenértéke. Az adatokat a rendszerüzemeltető a felhasználó hozzájárulásával köteles az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek átadni.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult az általa kiküldött szerződéses ajánlatot szkennelt vagy nyomtatott céges aláírással is kiküldeni a felhasználóknak, ezt részéről aláírt szerződésnek tekinti. Amennyiben a felhasználó ez ellen tiltakozik, részére az E.ON Energiaszolgáltató Kft. eredeti céges aláírással megerősített szerződéses példányt küld. Ellenkező esetben az általa ily módon aláírt, valamint a felhasználó által is elfogadott és aláírt szerződést írásba foglalt és érvényes szerződésnek kell tekinteni.

AC) A SZERZŐDÉSKÖTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK, IRATOK BIZTOSÍTÁSÁNAK RENDJE

A szerződéses ajánlatadáshoz minimálisan az alábbi adatok megadása szükséges:

- felhasználó adatai (név/cégnév; lakcím/székhely; cégjegyzékszám; adószám)
- felhasználási hely adatai (cím; mérési pont azonosító; területileg illetékes elosztói engedélyes megnevezése)
- várható havi fogyasztás

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok:

- személyazonosságot igazoló irat, nem lakossági fogyasztó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet:
 - hatályos, és 30 napnál nem régebbi cégbírósi bejegyzés vagy cégkivonat, és

- aláírási címpéldány/aláírás minta (a cégjegyzési jogosultság igazolására),
 - egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat
- a tulajdonjogot igazoló dokumentumot kell bemutatni, mely lehet:
- 30 napnál nem régebbi ingatlan adásvételi szerződés
 - 30 napnál nem régebbi teljes tulajdoni lap másolat, vagy
 - hagyatékátadó végzés.

A halotti anyakönyvi kivonat nem igazolja a tulajdonjogot, de a hagyatékátadó végzés kibocsátásáig szükség szerint elfogadható.

- a nem tulajdonos felhasználónak a használat jogalapjául a következő dokumentumot kell bemutatnia, amely lehet:
- hasznélvezeti jogot igazoló dokumentum, vagy
 - bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum, ill. tulajdonosi hozzájárulás a szerződéskötéshez, ill. az elosztóhálózat-használati és az elosztói csatlakozási szerződés megkötéséhez.
- amennyiben a fizető és a felhasználó személye különbözik, a fizető fentieknek megfelelő személyazonosságot igazoló iratai.
- meglévő felhasználási helyen a felhasználó változása esetén a fentiekben meghatározottakon túl szükséges
- mindkét fél által aláírt ki-/beköltözéskori mérőállás, és annak dátuma, amely megadható az igénybejelentő/ügyfélváltozás-bejelentő nyomtatványon, vagy külön csatolt fogyasztásmérő átadás-átvételi nyilatkozaton.

A fenti okiratok alatt eredeti vagy hiteles másolat értendő.

A bemutatott dokumentumokról az egyetemes szolgáltató a felhasználó engedélyével olyan fénymásolatot készíthet, amelyből a felhasználó minden olyan személyes adatot törölhet vagy kitakarhat, amelynek kezelésére az E.ON Energiaszolgáltató Kft. nem jogosult. Az így készült fénymásolatot az egyetemes szolgáltató jogosult megőrizni, és a felhasználóval vagy az adott felhasználási hely tekintetében igényt bejelentővel szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a fenti okiratok hiányában indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekben túl is meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

Az igényt bejelentő felhasználó abban az esetben is köteles a szerződés elkészítéséhez szükséges adatokat, dokumentumokat az E.ON Energiaszolgáltató Kft. rendelkezésére bocsátani, ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft. szolgáltatási területén, más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik egyetemes szolgáltatási szerződéssel.

AD) A SZERZŐDŐ PARTNERREL SZEMBEN TÁMASZTOTT KÖVETELMÉNYEK

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. szerződő partnereitől azt várja el, hogy a jogszabályokban és a szabályzatokban meghatározott szerződéseket a vonatkozó előírásoknak megfelelően határidőre kössék meg, a hatályos szerződéseket az előírásoknak megfelelően maradéktalanul tartsák be, magatartásukkal járuljanak hozzá az E.ON Energiaszolgáltató Kft. általi biztonságos, folyamatos és magas színvonalon történő szolgáltatás megvalósításához.

A felhasználó a földgáz-fogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti díjat köteles fizetni.

A felhasználó köteles a felhasználási helyen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás és villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása) megtenni, továbbá a szolgáltatással kapcsolatos rendellenességet a földgázelosztónak haladéktalanul bejelenteni.

A felhasználó köteles elvégeztetni a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés műszaki biztonsági felülvizsgálatát.

Üzemzavar vagy forráshiány miatti fogyasztás korlátozás esetén a felhasználó köteles a korlátozási sorrend szerinti vételezés végrehajtására.

AE) ÜGYFÉLCSERE

ae)1. A régi felhasználó bejelentési kötelezettsége, az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása.

Az a felhasználó, aki a felhasználási helyéről elköltözik, vagy akinek a felhasználási hely használatára való jogosultsága más okból megszűnik, vagy a szolgáltatás igénybevételével felhagy (együttesen: a „régis felhasználó”), köteles a változást legkésőbb az elköltözéstől illetve a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek bejelenteni.

A bejelentési kötelezettség teljesítéséhez szükséges formanyomtatvány rendelkezésre áll az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ügyfélszolgálatain, illetve elektronikus formátumban letölthető a www.eon.hu weboldalról.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására vonatkozó további szabályokat a jelen Üzletszabályzat 6. HB) pontja, a felek közti elszámolás részletes szabályait a jelen Üzletszabályzat 6.HF) pontja tartalmazza.

A felhasználó bejelentésének a következőket kell tartalmaznia:

A felhasználási helyre vonatkozóan:

- a felhasználási hely címe és szerződés szerinti azonosítója,
- a fogyasztásmérő berendezés gyári száma
- a fogyasztásmérő berendezés mérőállása valamint a mérőállás megállapításának dátuma

A felhasználó:

- neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében,
- neve, cégjegyzékszám vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma jogi személy vagy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
- új lakóhelyének vagy székhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe,
- telefonos elérhetősége és
- E.ON Energiaszolgáltató Kft-nél nyilvántartott felhasználói azonosító száma.

A felhasználó nyilatkozata, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződését felmondja.

A felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme (pl. eladás, bérlet, elhalálozás).

Az új felhasználó:

- neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje természetes személy esetében,
- neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy azzal egyenértékű azonosítója és adószáma jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
- lakóhelyének címe, tartózkodási helyének címe vagy értesítési címe és
- telefonos elérhetősége

Egyéb:

- a bejelentés kelte
- a felhasználó, vagy a felhasználó elhalálozását bejelentő személy, és az új felhasználó esetében az új felhasználó aláírása

Egyéb tartalmi elemek.

- az új felhasználó nyilatkozata az elosztóhálózat-használati szerződés E.ON Energiaszolgáltató Kft. általi kezeléséről, és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötéséről
- a régi felhasználó bejelentésének tartalmaznia kell az elosztóhálózat-használati szerződésének felmondására vonatkozó nyilatkozatot is.

Amennyiben az ügyfélcsere bejelentés az így meghatározott kötelező tartalmi elemeket nem tartalmazza, az a bejelentés hiánypótlásra történő visszaküldését eredményezi. A szolgáltató az 6.AC. pontban felsorolt dokumentumokat kérheti, amennyiben a bejelentés nem a két érintett fél együttes hozzájárulásával történik:

ae)2. Ellenőrzésre vonatkozó szabályok

Ha a felhasználó a felhasználási helyről elköltözik vagy a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles azt 15 napon belül bejelenteni az őt ellátó földgázelosztónak. A földgázelosztó a bejelentést követően az üzletszabályzatában meghatározott időtartamon belül a csatlakozóvezeték, fogyasztói vezeték és a fogyasztásmérő berendezés állapotának helyszíni ellenőrzését térítésmentesen elvégzi, és az ellenőrzés eredményét – ideértve a mérőállást is –

jegyzőkönyvben rögzíti. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a földgázelosztó köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni és esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz ügyintézése esetén az eljáró hatóságnak bemutatni. A jegyzőkönyv további példányát az új felhasználó, valamint a felhasználót ellátó E.ON Energiaszolgáltató Kft. részére is megküldi a földgázelosztó.

A helyszíni ellenőrzés lefolytatásáig a korábbi felhasználó felel a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a nyomásszabályozó és a fogyasztásmérő berendezés állapotáért, a földgázszolgáltatással kapcsolatos díjak megfizetéséért, szabálytalan vételezés esetén a következményekért.

A korábbi felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a helyszíni ellenőrzés a bejelentést követő 30 napon belül a felhasználási helyen vételező új felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség.

A földgázelosztó nem hivatkozhat szabálytalan vételezésre és igényt nem érvényesíthet a felhasználóval szemben, ha helyszíni ellenőrzési kötelezettségének nem tesz eleget, kivéve, ha bizonyítja, hogy az ellenőrzést az a felhasználó akadályozta, akivel szemben a szabálytalan vételezés miatt igényét érvényesíteni kívánja.

A bejelentések megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályozásának bizonyítása a földgázelosztót terheli.

ae)3. Az új felhasználó igénybejelentési kötelezettsége

Aki az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által földgázzal ellátott felhasználási helyre költözik, vagy ilyen felhasználási hely használatára jogosulttá válik (együttesen: az „új felhasználó”), a felhasználási hely földgázzal történő ellátása érdekében a beköltözéstől illetve a jogosultság megszerzésétől számított 15 napon belül a jelen Üzletszabályzat 6.A) fejezetének rendelkezései szerint egyetemes szolgáltatás nyújtására vonatkozó igénybejelentést tesz az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nél feltéve, hogy egyetemes szolgáltatás keretében jogosult és kíván földgázt vételezni.

Az igénybejelentést követő eljárásra vonatkozó részletes szabályokat a jelen Üzletszabályzat 6.B) Fejezete tartalmazza.

Az új felhasználó hatályos elosztó csatlakozási szerződés megléte, valamint az elosztóhálózat-használati szerződés megkötése esetén jogosult a rendszerhasználatra.

ae)4. Kapacitás lekötési jog átadásának szabályai

A felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak a kapacitás lekötés jogát átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása az E.ON Energiaszolgáltató Kft. vagy a földgázelosztó felé. Az átadásról írásban nyilatkoznia kell az E.ON Energiaszolgáltató Kft. vagy a GET 71. § (4) bekezdése szerinti nyilvántartást vezető földgázelosztó felé. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására egyetemes szolgáltatási szerződés nem köthető, a kapacitás lekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

Az ingatlan jogszerű használója a nyilvántartott kapacitás mértékéig jogosult kapacitás lekötésre. A felhasználási hely vásárolt és nyilvántartott kapacitásainak mértékéről kizárólag a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

Ha a jogszerű használónak a nyilvántartott kapacitáshoz történő hozzáférése szerződésszegés, vagy jogszabály rendelkezése folytán felfüggesztésre kerül, a felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten a nyilvántartott kapacitásokról, ha ő vagy a kapacitás feletti rendelkezési

joggal bíró személy biztosítja a felfüggesztés megszüntetéséhez szükséges garanciákat és feltételeket.

A felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten a nyilvántartott kapacitások lekötésének jogával, ha bérlet vagy a használat egyéb jogcíme megszűnt, vagy a felek írásban megállapodtak a rendelkezési jog visszaszármasztásáról és e megállapodás az érintett földgázelosztónak bemutatásra került.

Ha a nyilvántartott kapacitások lekötésével történő rendelkezési jog a felhasználási hely tulajdonosához visszakerül, és ezen kapacitások szerződéssel is lekötöttek, a felhasználási hely tulajdonosa köteles a kapacitás szerződésekben a korábbi jogosult helyébe lépni.

ae)5. A természetes személy felhasználó halála

A felhasználó halála esetén az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik. Az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozást követő 6 hónapon belül a halál tényét az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek a halotti anyakönyvi kivonat fénymásolatának beadásával bejelenteni. Az örökös vagy örökösök új egyetemes szolgáltatási szerződést köthetnek, amely a halál időpontjára visszaható hatállyal jön létre. A haláleset és a szerződéskötés között eltelt idő nem minősül szerződés nélküli vételezésnek.

Ha a fenti bejelentés nem történik meg 6 hónapon belül, vagy megtörténik, de a megtörténtét követő 15 napon belül az adott fogyasztási helyre senki nem tesz egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést, az E.ON Energiaszolgáltató Kft az egyetemes szolgáltatási szerződést előzetes szerződéskötési felhívást követően megszüntetheti, és a fogyasztási helyet kikapcsolhatja.

AF) VISSZATÉRÉS AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI KÖRBE

Amennyiben a felhasználó a versenypiacról az egyetemes szolgáltatási körbe vissza szeretne térni, akkor a kereskedőváltás lebonyolítása céljából az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése esetén a felhasználó nevében és képviselőjében eljár. Eljárása az alábbiakra terjed ki:

- a felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződését a korábbi földgázkereskedőnél írásban felmondja;
- amennyiben a szerződés felmondást a korábbi földgázkereskedő elfogadta, úgy a korábbi földgázkereskedő által küldött visszaigazolás kézhez vételét követően, legkésőbb azonban a korábbi földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját 21 nappal megelőzően:
 - i. az érintett rendszerüzemeltető (földgázelosztó) részére bejelenti az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépésének időpontját, valamint
 - ii. a felhasználási hely egyedi azonosító számának (POD) alkalmazásával kezdeményezi a kapacitás lekötési szerződés megkötését/módosítását.

Amennyiben a korábbi földgázkereskedő a visszaigazolásban arról tájékoztatja az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t, hogy a felhasználó felmondását lejárt esedékességű számlatartozás vagy egyéb szerződéses feltétel nem teljesítése miatt nem fogadja el, úgy az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel kötött egyetemes szolgáltatási szerződés nem hatályosul mindaddig, amíg a felhasználó a korábbi földgáz-kereskedelmi szerződése megszüntetéséhez szükséges feltételeket nem teljesíti. A kereskedőváltás határidejének az E.ON Energiaszolgáltató Kft. érdekkörén kívül eső csúszásából eredő károkért az E.ON Energiaszolgáltató Kft. nem felel.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult a jelen Üzletszabályzat 6. AB) pontja szerint az egyetemes szolgáltatásra jogosult, de korábban az egyetemes szolgáltatáson kívül ellátott nem lakossági felhasználótól a földgázkereskedője arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a korábbi földgáz-kereskedelmi szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg.

Egyebekben az igénybejelentésre és a szerződéskötésre a jelen Üzletszabályzat 6.A) és 6.B) fejezeteiben foglaltak az irányadók.

6.B) A SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

BA) A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉNEK MÓDJA

Abban az esetben, ha a felhasználó az E.ON Energiaszolgáltató Kft. tájékoztatásában foglalt ajánlatot elfogadja és - az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által vállalt ajánlati kötöttség időtartama alatt - a megküldött egyetemes szolgáltatási szerződéstervezetet véleményeltérés nélkül az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, az egyetemes szolgáltatási szerződés annak az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által történő kézhezvétele napján jön létre.

Amennyiben az igénybejelentő az ajánlatra a benne foglalt ajánlati kötöttség tartamán belül nem ad választ, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlati kötöttség 30 nap.

Amennyiben az igénybejelentő a szerződéstervezetet véleményeltéréssel küldi vissza, vagy teljes egészében nem fogadja el, úgy a szerződés nem jön létre. A véleményeltéréssel aláírt tervezet a felhasználó részéről új ajánlatnak minősül, amely alapján az egyetemes szolgáltatási szerződés csak akkor jön létre, ha a felek a véleményeltérésben foglaltakban megállapodásra jutottak, és az egyező álláspont kialakítását követően azt az E.ON Energiaszolgáltató Kft. cégszerű aláírásával elfogadja, és a szerződést a felhasználónak visszaküldi.

Ebben az esetben az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejöttének időpontja az a nap, amelyen az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó által véleményeltéréssel visszaküldött tervezetet elfogadta, és aláírásával megerősítette. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó által véleményeltéréssel aláírt egyetemes szolgáltatási szerződést, annak elfogadása esetén a kézhezvételtől számított 15 napon belül köteles a felhasználónak visszaküldeni. A visszaküldés tényének igazolása az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t terheli.

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén a nevének, a születési helyének és idejének, az anyja nevének, a lakcímének, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának, adószámának feltüntetésével,
- a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára,
- a számlázási és fizetési mód, a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,

- a szerződés időtartama,
- a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- a lakossági fogyasztó, illetve egyéb felhasználók panaszai benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei, továbbá
- a külön díj ellenében nyújtott kiegészítő, illetőleg karbantartási szolgáltatások megnevezése és feltételei, ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ilyet biztosít
- annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amelynek rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik
- arra vonatkozó megbízás, hogy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a rendszerüzemeltetőkkel a szükséges, szállítási, tárolási, valamint – a felhasználó erre vonatkozó szándéka esetén – az elosztóhálózat-használati szerződéseket megkösse,
- az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ügyfélszolgálati irodájának és az adott területre működési engedéllyel rendelkező földgázelosztó ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége,
- a felhasználási hely és a csatlakozási pont megjelölése,
- a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői,
- a vásárolt, a nyilvántartott és a lekötött kapacitás mértéke,
- a szerződött szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával a felhasználó megbízza az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t, hogy az ellátásához szükséges szállítási, tárolási, valamint – a felhasználó erre vonatkozó szándéka esetén – az elosztóhálózat-használati szerződéseket a rendszerüzemeltetőkkel megkösse. Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a felhasználó részére a rendszerirányítási, földgázszállítási, -tárolási, -elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni.

Az egyetemes szolgáltatási szerződést – annak teljes tartalmával – írásba kell foglalni.

Az írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező felhasználók a jelen Üzletszabályzat 4. sz. mellékletét képező mintaszerződés szerinti tartalommal összhangban jogosultak az egyetemes szolgáltatást igénybe venni, és azt az E.ON Energiaszolgáltató Kft. köteles részükre ennek megfelelően biztosítani. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jelen felhasználók elosztóhálózat-használati szerződéseit a megbízási jogviszonynak megfelelően kezeli.

BB) A SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI FELTÉTELEK

Az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálybalépésének feltétele a felhasználási hely elosztóhálózathoz való csatlakozása, valamint az, hogy a felhasználó érvényes elosztóhálózat-használati szerződéssel rendelkezzen. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kizárólag abban az esetben köteles az egyetemes szolgáltatási szerződést megkötni a felhasználóval, ha a csatlakozási szerződésben rögzített feltételek teljesültek és a gázvételezés műszaki biztonsági feltételei biztosítottak.

Azonban, amennyiben a felhasználó megbízza az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t, hogy az elosztóhálózat-használati szerződéseket a rendszerüzemeltetőkkel megkösse, úgy az egyetemes szolgáltatásban részesülő felhasználó esetében a bekapcsolás – azaz a gázmérő-felszerelés megrendelésének – feltétele az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel megkötött egyetemes

szolgáltatási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozó megbízás aláírása.

6.C) A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

CA) A SZERZŐDÉS EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI, A MÓDOSÍTÁS KÖZZÉTÉTELÉNEK MÓDJÁRA ÉS HATÁRIDEJÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződés jelen Üzletszabályzatban meghatározott, általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal

- a módosítás tartalmát legalább egy országos napilapban és legalább egy helyi lapban, legalább 2 alkalommal közzéteszi,
- a módosítást az ügyfélszolgálati irodákban és a www.eon.hu internetes honlapján közzéteszi,
- az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíti.

Amennyiben az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által bejelentett szerződésmódosítást a felhasználó nem fogadja el, és a szolgáltatás megváltozott feltételekkel történő tovább folytatását nem kívánja, a szerződés felmondására vonatkozó szabályok megfelelően alkalmazandók.

A felhasználó által kezdeményezett szerződésmódosítás az E.ON Energiaszolgáltató Kft. számára szerződésmódosítási kötelezettséget automatikusan nem keletkeztet, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. mérlegelési jogát fenntartja.

CB) A FELHASZNÁLÓNÁL TÖRTÉNT VÁLTOZÁS ESETÉN ALKALMAZOTT ELJÁRÁS

Az egyetemes szolgáltatási szerződésben szereplő egyéb adatokban bekövetkezett változások felhasználó általi bejelentését az E.ON Energiaszolgáltató Kft. azok tartalma szerint értelmezi. A változás bejelentés így eredményezhet:

- adatpontosítást,
- szerződésmódosítást és
- a szerződés megszűnését.

Adatpontosítás esetén a bejelentett változások automatikusan átvezetésre kerülnek az egyetemes szolgáltatási szerződésen, az nem minősül szerződésmódosításnak.

A szerződés bármely tartalmi elemének érdemi változása esetén a felhasználó 15 napon belül köteles az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t írásban (amennyiben elektronikus levél útján történt értesítési módot választott, úgy az elektronikus bejelentés is elfogadott) illetve személyesen az ügyfélszolgálat útján értesíteni a változásokról, mely bejelentés szerződés módosítás kezdeményezésének minősül, amelyre az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a kézbesítést, illetve a tudomásszerzést követő 15 napon belül a megfelelő szerződésmódosítási ajánlatot tesz.

A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő esetleges károkat a felhasználó saját maga köteles viselni, köteles továbbá az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek a bejelentés elmulasztásából, illetve késedelmes teljesítéséből eredő kárait a polgári jog szabályai szerint megtéríteni.

A felhasználó személyében bekövetkezett változásra vonatkozó speciális szabályokat jelen Üzletszabályzat 6. AE) pontja tartalmazza.

A földgáz számlázást és elszámolást érintő adatok és ezzel együtt a szerződés módosítása az elszámolásban visszamenőleges hatályú korrekciót különösen az alábbi esetekben nem eredményezhet:

- elszámolási időszak utólagos módosítása;
- teljesítmény módosítás;
- tarifa váltás;
- fizetési mód utólagos megváltoztatása.

6.D) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

DA) AZ E.ON ENERGIASZOLGÁLTATÓ KFT. ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétereit tekintetében lásd részletesen a jelen Üzletszabályzat 5.A)-D) pontjaiban foglaltakat.

DB) LEOLVASÁS GYAKORISÁGA, RENDJE

Az elszámolási időszakra az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés földgázelosztó általi leolvasásából (adatrögzítéséből) vagy a felhasználó saját közlése alapján állapítja meg. A gázmérők leolvasását az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a felhasználó között létrejött egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített rendszerességgel, a földgázelosztó végzi, az üzletszabályzatában rögzített módon.

A leolvasás dátuma minden elszámoló számlán szerepel, amely jelentheti a földgázelosztó általi leolvasás várható időpontját (adatrögzítés), illetve felhasználói diktálás esetén azt a dátumot, amikor felhasználó a mérőállását eljuttathatja az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-hez.

DC) MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN

Ha a felhasználónál felszerelt fogyasztásmérő berendezés a fogyasztást nem, vagy hibásan méri (a továbbiakban együtt: hibás mérés), vagy a fogyasztásmérő berendezés hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak.

Hibás mérés esetén a felek közötti elszámolást az alábbiak szerint kell elvégezni:

- a) ha megállapítható a meghibásodás tényleges időpontja, a hibás mérés időtartamát a meghibásodástól az új fogyasztásmérő berendezés felszerelésének időpontjáig terjedő időtartamban kell megállapítani,
- b) ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek a hibás mérés időtartamát becsléssel közösen határozzák meg,
- c) a b) pont szerinti megállapodás hiányában a hibás mérés időtartama egy év.

A hibás mérés időtartamának megállapítását követően a fogyasztásmérő berendezés mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium által megállapított hibaszázalékával helyesbítenni kell a hibás mérés időszakára kibocsátott elszámolásokat.

Ha a mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium megállapítani nem tudja, vagy a fogyasztásmérő berendezés nem mért, a hibás mérést megelőző utolsó helyes vagy a felek által közösen helyesnek elfogadott elszámolási időszak adatait és a hibás mérést követő elszámolási időszak adatait átlagolva kell megállapítani a hibás mérésrel érintett időszakban felhasznált földgáz mennyiségét.

A hibás mérést követő időszakra vonatkozó adatok hiányában, vagy ha a felhasználó felhasználásában lényeges változás következett be, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik.

Lejárt hitelességű mérőberendezés esetén a fenti a) pontban és a jelen pont 3-5. bekezdésében foglalt szabályokat kell alkalmazni.

Lejárt hitelességű fogyasztásmérő berendezés esetén a földgázelosztó a saját üzletszabályzatában foglaltak szerint jár el, szabálytalan vételezésre kizárólag akkor hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő berendezés megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre és ennek érdekében a mérőhelyre való bejutást a jegyzőnél kezdeményezte.

DD) A MÉRÉS ÉS AZ ELSZÁMOLÁS SORÁN ALKALMAZOTT SZÁMÍTÁSOK SZABÁLYAI

Az elszámolás alapja a mérő nélküli, átalánydíjas fogyasztás kivételével a szolgáltatott gáz fűtőértéke, valamint a fogyasztásmérő berendezésen leolvasott érték, amelyet a földgázelosztó gáztechnikai normál m³-re számít át. A gáztechnikai normál m³-re átszámítás szabályait a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A jogszabályok szerint a gázdíj összege a m³-ben mért és gáztechnikai normálállapotra átszámított fogyasztott - átvett - földgázmennyiségnek a mérési időszakra megállapított átlagos fűtőértékkel, és a hőmennyiségre vonatkozó díjjal való szorzása alapján állapítandó meg. A gáztechnikai normálállapotra történő térfogat-átszámítás miatt a gázmérőn leolvasott és a díjfizetés alapjául szolgáló fogyasztás köbméterben kifejezett mennyisége egymástól eltérhet. Részszámlás elszámolási mód esetén az elszámolás alapja az éves fogyasztásból statisztikai elemzéssel megállapított havi átlagfogyasztás, illetve a felhasználó által kért vagy általa diktált részszámla mennyiség is lehet.

Elszámolás árváltozás esetén

Az egyetemes szolgáltatás árának változása esetén a felhasználó jogosult a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel közölni. Ebben az esetben az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az árváltozás időpontjával a közölt adatot az árváltozás időpontját magában foglaló elszámolásban figyelembe veszi.

Ha árváltozás történt az elszámolási időszakban, és nem áll rendelkezésre az új egységár életbe lépésétől számított +/- 5 napon belüli mérőállás, akkor az elszámolási időszak leolvasás alapján megállapított fogyasztásának MJ értékét a fogyasztási jelleggörbe alapján kell felosztani árváltozás előtti és utáni időszakokra, és az egységárakat ennek megfelelően kell alkalmazni. Az árváltozás hatálybalépését követő 5 napon belül történő mérőállás közlése esetén a mérőállást az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az árváltozás napjával rögzíti. Ezen kívüli időpontban érkező mérőállást az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a közlés napjával rögzíti, és ennek megfelelően veszi figyelembe az elszámoló számlában.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az új díjak megállapítását követő időszakra előzetesen kibocsátott számlákat az új díjak megállapítását követő 30 napon belül helyesbíti az új díjak alkalmazásával.

Részszámla felépítése, tartalma

Részszámla: a felhasználó részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiségről kiállított számla.

A részszámlának a számlák tartalmi és formai követelményeinek megfelelően kell elkészülnie. A számla megnevezése: RÉSZSZÁMLA.

A részszámla az elszámoló számlától eltérő adatokat tartalmaz, de a számla előállítására vonatkozó előírásoknak megfelelően mindenképpen tartalmazni kell fogyasztási időszakot és mennyiséget. A részszámlán feltüntetett mennyiség az éves várható fogyasztás 1/12-ed része MJ-ban kifejezve. Nincs konkrét mérőállás, annak leolvasási dátuma, tehát abból számolt m³ fogyasztás nem szerepelhet.

Az érvényben lévő szabályozás szerint a földgáz egységára az úgynevezett gáztechnikai normálállapotra átszámolt állapotú földgáz hőmennyiségére (MJ) vonatkozik. A fogyasztás számlázásához kapcsolódó adatok tehát az alábbi tételekből állnak:

- gázmérő gyári száma,
- mérőállás induló dátuma (az elszámolási időszak kezdete, utolsó leolvasás),
- induló mérőállás (utolsó leolvasáskor regisztrált mérőállás),
- a részszámla időszaka, ami egy hónapot ölel fel. Az induló dátum az előző részszámla készítés hónapjának, a záró az aktuális hónapnak azon napja, ami az elméleti leolvasás dátum napja. Pl.: elméleti leolvasás dátuma: 2003.12.23. Egy részszámla fogyasztási időszaka: 2003.10.23 – 2003.11.23.
- havi elszámolt hőmennyiség (MJ). Pl.: 340 MJ (kb. 10 m³, a mindenkori korrekciós tényező és az aktuális időszakra vonatkozó fűtőérték figyelembe vételével.)

Mérőcsere esetén az új mérő gyári számát és a csere időpontját, a felszerelési mérőállást kell feltüntetni a következő részszámlán.

Elszámoló számla felépítése, tartalma

Elszámoló számla: az egyetemes szolgáltatási szerződés időtartama alatt, az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállásán alapuló számla.

A számla megnevezése a részszámlával ellentétben: ELSZÁMOLÓ SZÁMLA.

A számlaadatok a normál számlázás követelményeinek megfelelően tartalmazzák az adatokat. Az elszámolási időszak kezdete, azaz az utolsó leolvasás dátuma és mérőállása után havonta minden hónapra külön fogyasztási adatsort tartalmaz a számla. Minden ilyen, az elszámoló számla készítés algoritmusa szerint számított fogyasztási adat mérőállás különbséget tartalmaz. Ezeket a mérőállásokat az adott hónap paraméterei (légnyomás korrekció, hőmérséklet korrekció), majd arra a hónapra érvényes fűtőérték adat követi. Az értékek szorzata adja az adott hónapra számlázandó hőmennyiséget.

Ha az elszámolási időszak során tényleges mérőállás közlés történt (mérőcsere, ellenőrző leolvasás, árváltozás, felhasználó bediktálás, stb.) és az figyelembe lett véve az elszámoló számla/végszámla készítésnél, akkor az összes tényleges mérőállással rendelkező időszakra külön ki kell részletezni a felsoroltakat.

Az adatsorok hőmennyiségeinek összege adja az elszámolási időszak összes elfogyasztott hőmennyiségét.

DE) AZ ELSZÁMOLÁS ALAPJA, ELSZÁMOLÁSI IDŐSZAKOK

Elszámolási időszak

A felhasználó a vételezett (felhasznált) gázmennyiségért a jelen Üzletszabályzatban megtalálható hatályos díjat (alapdíjat, teljesítménydíjat, gázdíjat) köteles a megjelölt teljesítési határidőn belül megfizetni.

Az elszámolási időszak időtartamában a felek az egyetemes szolgáltatási szerződésben állapodnak meg. Erre vonatkozó eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak megegyezik a leolvasási időszakkal, azaz az elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszakkal. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az elszámolási időszak utolsó napjára köteles elszámoló számlát kibocsátani és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámolni, mely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Az elszámolási időszak jellemzően egy év, de erre vonatkozó megállapodás alapján 1 hónap. Az elszámolási időszak hossza a felhasználó kérésére egyedi esetekben ettől eltérhet (például: ügyfélváltás, költözés). A mérő nélküli átalánydíjas szerződés esetén az elszámolás időszaka 1 hónap vagy ennél ritkább időszak lehet.

Az elszámolás 5 féle módon történhet:

- „MINDIGANNYI” elszámolási mód – éves leolvasás, részszámlázással
(Lakossági és 20 m³/h kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező nem lakossági fogyasztókra)
- „PONTANNYI” elszámolási mód – éves leolvasás, és a felhasználó által diktált mérőálláson alapuló havi fogyasztásszámlázás
(Lakossági és 20 m³/h kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező nem lakossági fogyasztókra)
- Idényfogyasztók elszámolása – éves leolvasás, éves számlázással
(Lakossági 20 m³/h kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező fogyasztókra)
- Havi elszámolás – havi leolvasáson alapuló havi számlázás
(20 m³/h kapacitást meghaladó vásárolt kapacitással rendelkező felhasználó)
- Átalánydíjas elszámolás
(Mérő nélkül vételező felhasználókra)

„MINDIGANNYI” elszámolási mód

A szolgáltatás díjának beszedése során az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználóval történő megállapodás alapján jogosult részszámlázásos módszert alkalmazni. E módszer alkalmazása esetében a gázmérő leolvasására, és az elszámoló számla kiadására 12 havonként kerül sor, a közbenső időszakban a felhasználó előre megállapított mennyiség után fizeti meg az ellenértéket, amelyre vonatkozóan a felhasználó részére 11 alkalommal, havi rendszerességgel az E.ON Energiaszolgáltató Kft. azonos mennyiségről szóló részszámlát bocsát ki, mely mennyiség megállapítása az éves fogyasztás alapján történik.

A felhasználó a szolgáltató által tervezett évenkénti leolvasások közötti elszámolási időszakban egyszer jogosult az E.ON Energiaszolgáltató Kft. felé korábban megadott - a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló - éves várható fogyasztási mennyiséget módosítani.

Amennyiben a felhasználó a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló mennyiség módosítását kéri, azt az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a következő kiadásra kerülő számlában veszi figyelembe.

Az elszámolási módok közötti váltás lehetőségét, módját, feltételeit a DF) pont tartalmazza részletesen.

Elszámolási időszak közben bediktált mérőállás kezelése

A felhasználó bármikor bediktálhatja, eljuttathatja az aktuális mérőállását. Ez – MINDIGANNYI elszámolási módú felhasználó esetében – számla alapjául nem szolgálhat, mint elszámolási információt kell tárolni a számlázási rendszerben.

„PONTANNYI” elszámolási mód

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. lakossági és 20 m³/h kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező nem lakossági fogyasztók esetén „PONTANNYI” elszámolási módot is alkalmazhat. Ennek értelmében az éves leolvasási időszakon belül havonta a felhasználói mérőállás diktálás alapján megállapított földgáz-mennyiségen alapuló számla kerül kibocsátásra.

Azon felhasználók részére, akik „PONTANNYI” elszámolási módot igényelnek, azt az erre vonatkozó igénybejelentést követően az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az alábbi feltételekkel biztosítja.

A felhasználó havonta egy alkalommal az általa leolvasott tényleges mérőállást a földgázelosztó által meghatározott időpontban, az e célra biztosított ingyenes telefonszámon, vagy sms-ben, illetve az elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül bejelenti. Az elérhetőségeket részletesen jelen Üzletszabályzat 2. számú melléklete tartalmazza, illetve az aktuális számlákon mindenkor szerepel. A mérőállás bejelentésére szolgáló telefonszám, illetve e-mail cím változása esetén az E.ON Energiaszolgáltató Kft. erről köteles a honlapján és a számlán értesíteni az érintett felhasználókat.

A felhasználó egymást követő 11 hónapon keresztül közli az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel az általa ténylegesen leolvasott fogyasztási adatokat, ami alapján havonta részszámla kerül kibocsátásra, míg a 12. hónapban az elszámoló számla a földgázelosztó által leolvasott fogyasztási adatok alapján kerül kiállításra és megküldésre a felhasználó részére.

A számla a normál számlázás követelményeinek megfelelően tartalmazza az adatokat. Mivel konkrét mérőállás alapján készül, a mérő gyári száma feltüntetésével, az előző diktálás (leolvasás) dátumával és mérőállással, az aktuális diktálás (leolvasás) dátumával és mérőállással egyértelműen meghatározza a fogyasztási időszakot. A mérőállások különbsége és az aktuális hőmérséklet- és légnyomás korrekciós tényezők, valamint az aktuális fűtőérték alapján meghatározott mennyiség a számlázott hőmennyiség.

Abban az esetben, ha a felhasználó hiányos bejelentést tesz, vagy mérőállás bejelentésére rendelkezésre álló, a számlán feltüntetett időponttól vagy időintervallum utolsó napjától számított 5 napon belül nem közli az aktuális mérőállását, úgy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. becsült mennyiségről állít ki számlát.

Amennyiben a felhasználó egy elszámolási időszakon belül 2 (kettő) egymást követő hónapon keresztül nem teljesíti a mérőállás bejelentésével kapcsolatos feltételeket, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. – a felhasználó által diktált vagy a földgázelosztó által végzett mérőleolvasást követően - jogosult a felhasználót ismét MINDIGANNYI elszámolási rendszerébe besorolni, és ennek megfelelően számlázni.

A felek a fentiekben az egyetemes szolgáltatási szerződés keretében állapodnak meg.

Idényfogyasztók elszámolása – éves leolvasás, éves számlázással

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. éves egyszeri leolvasáson alapuló elszámoló számlát bocsát ki évente egy alkalommal, részszámlák küldése nélkül az úgynevezett idényfogyasztók, -fogyasztási helyek, pl. nyaralók esetében. Az elszámolás módja megegyezik a „MINDIGANNYI” elszámolási módnál az elszámoló számlára vonatkozó eljárással, azzal a különbséggel, hogy – mivel két leolvasás között részszámla kiadására nem kerül sor – nem kell elszámolást készíteni a már számlázott mennyiségekről. Az idényfogyasztók alapdíja visszamenőlegesen kerül elszámolásra.

A felek a fentiekben az egyetemes szolgáltatási szerződés keretében állapodnak meg.

Átalánydíjas elszámolás

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó gázfogyasztását a mérő nélküli, átalánydíjas elszámolás szabályai szerint számolja el, amennyiben ennek jogszabályi feltételei fennállnak.

Ilyen esetben a számlakibocsátás havonta történik. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult az átalánydíjas számlákat havinál ritkább gyakorisággal is kibocsátani oly módon, hogy a számla készítése az elszámolási időszak közepére essen.

Tűzhely átalánydíjas elszámolás

A mérővel nem rendelkező felhasználási helyek esetén a hatályos árrendeletben meghatározott mennyiségek képezik az elszámolás alapját.

Gázmérővel nem rendelkező lakások számításba veendő földgázfogyasztása az elosztási átalánydíj meghatározásához (MJ/hó) a 31/2009. (VI.25.) KHEM rendelet alapján

A	B	C	D	E	F
Lakás típusa	2 lánghely gáztűzhely	3-4 lánghely gáztűzhely	4 lánghely gáztűzhely elektromos sütővel	Garzon gáztűzhely	Gáz hűtőszekrény
1 szobás	210	300	240	250	454
1,5 szobás	300	370	310	310	454
2 szobás	350	450	390	390	454
2,5 szobás	410	520	460	450	454
3 szobás	470	600	540	520	454
3,5 szobás	530	690	630	600	454
4 szobás	610	750	690	660	454

Az ebédlő az átalánydíj-fizetés szempontjából félszobának minősül.

A felhasználó a szolgáltatás ellenértékeként a mindenkor egyetemes szolgáltatási díjat köteles a fenti táblázat szerinti adatok figyelembevételével megfizetni.

Egyéb átalánydíjas elszámolás

A mérővel nem rendelkező felhasználási helyek esetén a felhasználóval kötött megállapodásban rögzített mennyiség képezi az elszámolás alapját.

Elszámolás az alapdíjas felhasználókkal

A lakossági fogyasztók és nem lakossági felhasználók a felhasználási helyen felszerelt 20 m³/h gázmérő névleges teljesítményig, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, felhasználási helyenként alapdíjat fizetnek. Ha a felhasználó egy telephelyén több gázmérő található, az adott árszabáson belüli szabályokat a gázmérők névleges teljesítményének összege alapján kell alkalmazni.

Az alapdíj naptári évre vonatkozóan kerül meghatározásra, havi részletezésben.

Évi egyszeri leolvasási rendszer esetén az alapdíjat a rész- illetve az elszámoló számla tartalmazza. Amennyiben a fogyasztás mértéke vagy a felhasználóval történt megállapodás miatt részszámla nem minden hónapban készül, több havi alapdíj szerepelhet egy részszámlán, legkésőbb az elszámoló számlán kerül kiszámlázásra minden, elszámolási időszakon belül esedékes alapdíj.

Az alapdíjat a felhasználónak akkor is meg kell fizetnie, ha a szolgáltatást nem veszi igénybe, azaz nincs gázfogyasztása egy adott számla-kibocsátási időszakra. Ez alól kivétel, ha a felhasználó a gázmérőt – térítés ellenében – leszerelteti, és így a szolgáltatás szüneteltetését kéri.

Gázmérő nélküli, úgynevezett átalánydíjas felhasználók alapdíjat nem fizetnek.

DF) AZ ELSZÁMOLÁSI MÓDOK KÖZÖTTI VÁLTÁS LEHETŐSÉGE, MÓDJA, FELTÉTELEI

Elszámolási mód-váltás MINDIGANNYI és PONTANNYI elszámolási mód között

Az elszámolási mód váltás csak a felhasználó írásbeli kérése alapján történhet.

MINDIGANNYI elszámolási módú felhasználó évente egyszer térhet át PONTANNYI elszámolási módra. Erre irányuló írásbeli kérelmét az elszámoló számla kiállítását követően, az elszámoló számla keltét követő 16. napig kell benyújtania az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-hez. PONTANNYI elszámolási módú felhasználó az év bármely szakaszában áttérhet MINDIGANNYI elszámolási módra.

Az új elszámolási mód időszakának kezdő dátuma, azaz az elszámolási mód váltás dátuma az igénybejelentést megelőző utolsó elszámoló számlában szereplő elszámolási időszak utolsó napját követő első nap. Amennyiben az adott felhasználási helyre időközben már kibocsátásra került az elszámolási mód váltás dátumát követő elszámolási időszakra vonatkozó olyan számla, amelyben az elszámolási mód váltásának igénye még nem került figyelembe vételre, akkor a számlát sztorizálni kell, a sztorizásra vonatkozó szabályok betartásával.

Az elszámolási mód-váltással a földgázelosztó általi évi egyszeri leolvasás dátuma nem változik.

Elszámolási mód-váltás felhasználó változás esetén

Elszámolási mód váltás lehetséges még ügyfélcsere esetén. Az új felhasználó elszámolási módja a régi felhasználó elszámolási módjától eltérhet. Az ügyfélcsere, és ezzel az elszámolási mód váltás csak leolvasási/felhasználó által diktált adatot tartalmazó vég számla kiállítása után lehetséges. Az elszámolási mód váltás dátuma az új felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése érvényességének kezdő dátumával egyezik meg. Amennyiben az adott felhasználási helyre időközben már kibocsátásra került az ügyfélcsere dátumát követő elszámolási időszakra vonatkozó olyan számla, amelyben az elszámolási mód váltásának igénye még nem került figyelembe vételre, akkor a számlát sztorizálni kell, a sztorizásra vonatkozó szabályok betartásával.

Az elszámolási mód váltás vagy ügyfélcsere okán a felhasználó nem kérheti az elszámolási időszak, ezáltal a földgázelosztó általi leolvasás időpontjának megváltoztatását, mivel a leolvasás ütemezése a területileg illetékes földgázelosztó joga, a területi adottságok figyelembe vételével a legoptimálisabb bejárési útvonal kialakítása érdekében.

Elszámolási mód-váltás egyéb esetben

Idényfogyasztó és havi elszámolású fogyasztó évente egyszer kérheti a MINDIGANNYI elszámolási módra történő áttérést. Az áttérés feltétele az áttérés dátumával elvégzett, a földgázelosztó által leolvasott vagy a felhasználó által diktált fogyasztási adatot tartalmazó mérőálláson alapuló elszámolás.

DG) A SZÁMLÁZÁS RENDJE

dg)1. A felhasználók részére kibocsátott számlák fajtái

Az idényfelhasználók kivételével a felhasználók részére kibocsátott számla – elszámolási módjuktól függően – az alábbi lehet:

- **részszámla:** a nem havi elszámolási rendszerbe tartozó felhasználók részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiségről kiállított számla;
- **elszámoló számla:** az egyetemes szolgáltatási szerződés időtartama alatt, az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállásán alapuló számla. Az elszámoló számla tartalmazza a leolvasás alapján megállapított fogyasztás ellenértékét, a részszámlák összesített ellenértékét, az egyenleget, valamint a még el nem számolt díjakat.
- **havi elszámoló számla:** havi elszámolási időszak esetében a földgázelosztó által leolvasott mérőállással készült számla, amely a megelőző leolvasás óta eltelt időszak – általában egy hónap – tényleges fogyasztását tartalmazza;
- **vég számla:** az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén mérőállás alapján kiállított számlabizonylat, amely a leolvasás alapján megállapított fogyasztás ellenértékét, a részszámlák összesített ellenértékét, az egyenleget, valamint a még el nem számolt díjakat tartalmazza.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az elszámoló számlán és a vég számlán feltünteti:

- a) a földgáz tényleges értékesítési árát, elszámolási időszakon belüli árváltozás esetében az elszámolási időszak értékesítési árait is, és
- b) az elszámolási időszakra vonatkozó kezdő és záró fogyasztásmérő-állásokkal együtt a tényleges energiafogyasztást.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. évente egy alkalommal tájékoztatást ad:

- a) a felhasználó számlában elszámolt éves energiafogyasztásának és az azt megelőző éves elszámolási időszakban mért fogyasztással való összehasonlításáról, ha ez az adat ugyanazon szerződés alapján rendelkezésre áll,
- b) a lakossági fogyasztók részére az átlagos földgázfogyasztással történő összehasonlításról vagy az összehasonlítási lehetőség elérhetőségéről, és

c) a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsításáról szóló kormányrendelet szerint kijelölt vagy akkreditált energiaauditot, energetikai szolgáltatást végző tanúsítók listájáról és elérhetőségéről, továbbá az energiahatékonyságot javító intézkedések, programok hozzáférhetőségéről.

A felhasználóknak a szolgáltatás igénybevételével keletkező tartozásairól, és arra vonatkozó befizetéseikről az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ún. ügyfélfolyószámlát vezet, az ügyfél-információs rendszerében.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó kérésére a részszámlát, valamint az elszámoló számlát elektronikus úton bocsátja ki, melyhez előzetes regisztráció szükséges. További információ: www.tavszamla.hu vagy www.dijnet.hu

Éves elszámolás szerint kötött egyetemes szolgáltatási szerződés esetén az éves elszámoló számla a földgázelosztó által ténylegesen leolvasott – távlelviható mérő esetén ténylegesen rögzített – és a számlán feltüntetett fogyasztásmérő-adatok alapján készülhet.

A felhasználónak – a felek eltérő megállapodása hiányában – egy hónap időszakra 1 számlát kell megfizetnie, melynek az előző (számlázási vagy elszámolási) hónapra eső (számított, vagy mért) fogyasztást kell tartalmaznia.

Amennyiben az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által kiállított számla ellenértéke nem haladja meg a nettó 2000 Ft-ot, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. dönthet úgy, hogy a számla mellé készpénz-átutalási megbízást nem mellékel, és annak összegét felhasználó következő számlájába állítja be. Felhasználó ebben az esetben a számla ellenértékét a következő számla ellenértékével együtt köteles megfizetni. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ilyen irányú döntése esetén a nettó 2000 Ft alatti számla ellenértékét a következő hónapra kibocsátott számlán fizetendő tételként jeleníti meg, és azt az e számlán szereplő fizetési határidő szerint kell a felhasználónak teljesíteni.

Ha az elszámolási, ill. a leolvasási időszak időtartama az egy hónapot meghaladja, akkor az E.ON Energiaszolgáltató Kft. – ha a felek eltérően nem állapodtak meg – az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámlát bocsát ki. Nettó 2000 forint alatti összegű részszámlát csak a felhasználó kérésére készít az E.ON Energiaszolgáltató Kft. Amennyiben a felhasználó ezen lehetőséggel élni kíván, úgy azt az elszámoló számla kézhezvételét követően haladéktalanul jeleznie kell az E.ON Energiaszolgáltató Kft. felé.

A részszámlán megjelenített számlázási időszak általában 30 naptári nap, ami nem azonos a naptári hónap szerinti időszakokkal.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult legfeljebb 4 részszámlát a felhasználó részére egy küldeményben együttesen megküldeni, azzal, hogy az egyszerre megküldött részszámlák fizetési határideje nem eshet azonos időpontra. Az egy küldeményben kiadott részszámlák teljesítési határidői között legalább 28 nap különbségnek kell lennie. Kivételt képez ez alól, amennyiben az ügyfél élt a csoportos beszedés fizetési mód esetén a fizetési határidő megválasztásának jogával, és emiatt 28 napnál kevesebb különbség van a kiadott részszámlák teljesítési határidői között.

Az azonos összegű részszámlák bármelyikének kiegyenlítése esetén a teljesítés a legkorábbi esedékességű részszámlára kerül könyvelésre.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó részére szóló elszámolási bizonylatokat postai úton, arra a címre küldi, amelyet a felhasználó számlaküldési címként az egyetemes szolgáltatási szerződésben megjelölt.

dg)2. Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nél kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kifizetésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150 %-át meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő. Ha az elszámolási időszak mértékében változás következik be, az azonos időszakra vetített mennyiséget a jelen Üzletszabályzatban meghatározott jelleggörbe szerinti megosztással kell kiszámítani.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor a **DI)** fejezet di) 1. alpontjában foglaltak szerint számolnak el a felek.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, havi egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel, azonban, ha a felhasználó az egyes részleteket határidőre nem fizeti meg, úgy az késedelmes fizetésnek minősül, amire a késedelmes fizetés jogkövetkezményei alkalmazhatók.

DH) AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS KERETÉBEN NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS DÍJAI, ÉS AZ ÉRTÉKESÍTETT FÖLDGÁZ ÁRA, AZ ÁRVÁLTOZÁS BEJELENTÉSÉNEK MÓDJÁRA ÉS HATÁRIDEJÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

dh)1. Alkalmazott árak

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által alkalmazandó árakat és áralkalmazási/szerződéses feltételeket a jelen Üzletszabályzatának 7. sz. melléklete tartalmazza.

A felhasználó

- a) a földgáz árát,
 - b) a rendszerhasználati díjakat, valamint
 - c) a külön jogszabályokban meghatározott egyéb díjakat
- köteles megfizetni.

Az együttműködő földgázrendszer használatért a földgáz rendszerhasználati díjak megállapításáról szóló rendeletben meghatározottak szerint

- a) szállítási rendszerüzemeltetési díjat,
- b) földgázelosztási díjat,
- c) földgáztárolási díjat, és
- d) rendszerirányítási díjat

(a továbbiakban együtt: rendszerhasználati díjak) kell fizetni. Az egyes rendszerhasználati díjak a díj alapjául szolgáló költségszerkezetnek megfelelő díjelemekből állhatnak.

A rendszerhasználati díjak meghatározására és szabályozására vonatkozó keretszabályokat és a díjak alkalmazásának általános szabályait a MEKH előterjesztése alapján az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg.

A rendszerhasználati díjakat a Hivatal határozatban állapítja meg.

Az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített földgáz árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit a Hivatal javaslata alapján az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg.

dh)2. Ár változás bejelentésének módja, határideje

Az árképzés és az áralkalmazás részletes szabályait, valamint az árszabályozás kereteire vonatkozó részletes szabályokat a MEKH készíti elő.

A kihirdetett árakat az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a kihirdetést követő 3 napon belül a honlapján közzéteszi, továbbá a felhasználókat az ügyfélszolgálati irodákban értesíti. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén – az előző bekezdés szerinti közzétételen túlmenően - az E.ON Energiaszolgáltató Kft. legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan, írásban tájékoztatja, amely a felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére is kiterjed.

dh)3. Sávos gázár alkalmazásának eljárása

Az I. és II. árkategória, ill. a nagycsaládos kedvezmény mértékét (gyermekenként és jogosultsági időszakonként fogyasztói közösségek esetében) a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló 28/2009. (VI. 25.) KHEM rendelet mellékletei tartalmazzák.

- a.) Az I. árkategória díjszabása a 20 m³/h alatti gázmérővel rendelkező felhasználók vételezési helye esetében alkalmazandó.
- b.) Az a.) bekezdés nem alkalmazható azon felhasználók vonatkozásában, ahol a közös gázmérővel rendelkező lakóépületen belül egynél több műszakilag megosztott önálló lakás van.
- c.) Az a.) bekezdés szerinti felhasználók által az I. árkategória díjszabása szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség - a 28/2009. (VI. 25.) KHEM rendelet 16/A. § (4) bekezdés szerinti eltéréssel - felhasználási helyenként és naptári évenként 41040 MJ.
- d.) A nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultság a 28/2009. (VI. 25.) KHEM rendelet 16/A. § (4) bekezdés szerinti megállapítása esetén a c.) bekezdés szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség három gyermekre tekintettel felhasználási helyenként és naptári évenként 61560 MJ, valamint a negyedik gyermektől számítva gyermekenként további 10250 MJ.
- e.) Új felhasználási hely évközi bekapcsolásakor vagy a szerződő fél személyében történő évközi változás esetén az I. árkategória szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség a fogyasztási jelleggörbe szerinti aránnyal vehető figyelembe.
- f.) A c.)-d.) bekezdés szerinti mennyiséget szolgáltatás szüneteltetése vagy szerződésszegés miatti kikapcsolás időtartamával arányosan csökkenteni kell.
- g.) A szolgáltató a jogosultsági időszak záró napját és a következő jogosultsági időszak kezdőnapját magában foglaló fogyasztási időszakra vonatkozó számlában a két jogosultsági időszak között a fogyasztási jelleggörbe alkalmazásával osztja meg a számlázott mennyiséget.
- h.) A felhasználó elszámolási időszakonként egyszer jogosult a szolgáltató felé korábban megadott - a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló - éves várható fogyasztási mennyiséget módosítani.

Az I. és II. árkategória alkalmazása automatikus, a felhasználótól erre vonatkozó igénybejelentés, ill. mérőállás bejelentés nem szükséges. A kedvezményes ár figyelembe vétele a következő módon

történik: a részszámlákban minden hónapban I. árkategóriával az adott időszakra naporányosan eső fogyasztás, az e feletti rész pedig a II. árkategóriával kerül elszámolásra. Amennyiben ezt a mennyiséget nem éri el a részszámla mennyisége, úgy a teljes fogyasztást I. árkategóriával számlázza a szolgáltató.

A MINDIGANNYI elszámolási módú felhasználók éves elszámolásakor a beállított jelleggörbe alapján időarányosan az első 41040 MJ fogyasztás az I. árkategória szerinti áron, az e feletti rész pedig II. árkategória szerinti áron kerül számlázásra.

Ha a felhasználó 41040 MJ alatt fogyasztott, akkor az összes mennyiséget az I. árkategóriában kapja.

Ha a felhasználó havi számláiban a II. árkategóriában is számlázott az E.ON Energiaszolgáltató Kft., akkor részszámlái szerint az éves fogyasztás több mint 41040 MJ.

A MINDIGANNYI és a PONTANNYI elszámolási módú felhasználónál az esetleges tömbkorrekciót a 12.31-i dátumot az elszámolási időszakába foglaló elszámoló számla, a vég számla, illetve olyan módosulás esetén, amely során a felhasználó a továbbiakban az I. árkategóriára nem jogosult, a jogosult időszakot lezáró elszámolás tartalmazza.

A PONTANNYI elszámolási módú felhasználónál meghatározásra kerül a jogosultság kezdő napjától az elszámolási időszak végéig szóló időszak. A jelen Üzletszabályzat 3. sz. Melléklete szerinti fogyasztási jelleggörbe alapján kiszámolásra kerül az erre az időszakra járó fogyasztási hányad. A fogyasztási hányad és az I. kategóriában maximálisan adható mennyiség szorzataként meghatározzuk az időszakra maximálisan elszámolható I. árkategóriába tartozó mennyiséget. A fogyasztás mértékéig a tárgyévben (a jogosultság kezdetétől) a fel nem használt teljes mennyiség kerül elszámolásra. A maradék, el nem számolt I. árkategóriás mennyiséget pedig a követő számlá(k)ban, a lehető legkorábban számoljuk el. Amennyiben a PONTANNYI elszámolási módú felhasználó fogyasztása meghaladja a jogosultság kezdetétől az elszámolás végéig tartó elszámolási időszakban a jelleggörbe alapján kiszámított I. árkategóriás mennyiséget, akkor az I. árkategóriában kiadható mennyiség feletti fogyasztást II. árkategóriában számoljuk el.

Évközi ügyfélváltás vagy új felhasználási hely bekapcsolása esetén az érintett felhasználási időszakra a jelleggörbe alapján időarányosan kerül meghatározásra az I. árkategóriában adható földgázmennyiség. Az e feletti részt pedig II. árkategóriában számlázzuk ki.

Azon felhasználók vonatkozásában, ahol a közös gázmérővel rendelkező lakóépületen belül egynél több műszakilag megosztott önálló lakás van, a nagycsaládos kedvezményre jogosult fogyasztó a 28/2009. (VI.25.) KHEM rendelet 10. melléklete alapján, a MÁK által határozatban megállapított összegig jogosult forint alapú kedvezményre, melyet a szolgáltató havonta azonos összegben érvényesít a társasház számlájában. A társasház közös képviselője a szolgáltató által kiállított számla alapján érvényesíti a kedvezményt a fogyasztói közösségben vételező jogosult felé.

DI) VÁLASZTHATÓ FIZETÉSI ÉS ELSZÁMOLÁSI MÓDOK ÉS HATÁRIDŐK

di)1. Általános szabályok

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételétől számított legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

A számlák kiegyenlítésének módja lakossági fogyasztók esetében:

- pénzügyintézetten keresztül (csoportos beszedési megbízás, vagy átutalás),
- postai feladás útján (készpénz-átutalási megbízás).

A számlák kiegyenlítésének módja nem lakossági fogyasztók esetében:

- pénzügyi intézményen keresztül (csoportos beszedési megbízás, átutalás vagy inkasszó).

Ettől eltérő megállapodás esetén egyéb fizetési mód is alkalmazható.

Amennyiben a felhasználó csoportos beszedési megbízás fizetési móddal rendelkezik, választhat az alábbi fizetési határidők közül:

- fizetési határidő minden hónap 5-8. napja között legyen
- fizetési határidő minden hónap 15-18. napja között legyen
- fizetési határidő minden hónap 25-28. napja között legyen

A felhasználó a fizetési módok közötti változtatást az Üzletszabályzat 1. számú melléklete szerinti személyes, valamint a 2. sz. mellékletében meghatározott telefonos, írásos és elektronikus ügyfélszolgálati elérhetőségeken kezdeményezheti. A csoportos beszedési megbízással történő fizetési mód beállítása a www.eon.hu oldalról letölthető „Felhatalmazás csoportos beszedési megbízás teljesítésére” c. formanyomtatvány kitöltése, aláírása és az E.ON Energiaszolgáltató Kft. részére történő eljuttatása után lehetséges. A formanyomtatvány akkor vehető figyelembe, ha azt a felhasználó pénzforgalmi szolgáltatója is cégszerűen aláírta.

Amennyiben a felhasználó tényleges fizetési módja és a szerződés szerinti fizetési módja egymástól eltér (pl. 3 egymást követő alkalommal banki átutalással teljesíti fizetési kötelezettségét, azonban a szerződésben fizetési módként készpénz-átutalási megbízás szerepel), akkor az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult a felhasználó fizetési módját – a felhasználó külön kérése nélkül is – a tényleges fizetési módra átállítani. Amennyiben a felhasználó ezzel nem ért egyet, úgy kifogásának bejelentését követően az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a fizetési módot haladéktalanul visszaállítja.

Ha az elszámolás eredményeként (azaz a fennálló követeléseknek és befizetéseknek az elszámoló számla kibocsátásának napja szerinti összevezetését követően) a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor – a felhasználó eltérő kérésének hiányában – az E.ON Energiaszolgáltató Kft.

- 1.000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetén, a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- 1.000 Ft-ot meghaladó összeg esetén a fizetési módnak megfelelően, az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles az összeget visszafizetni a felhasználónak illetve a számla fizetőjének.

Amennyiben az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által kiállított elszámoló vagy helyesbítő számla ellenértéke nem haladja meg a 150,- Ft-ot, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. dönthet úgy, hogy e számla mellé készpénz-átutalási megbízást nem mellékel, és a felhasználó ebben az esetben e számla ellenértékét a következő havi számla ellenértékével együtt köteles megfizetni. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ilyen irányú döntése esetén a 150,- Ft alatti elszámoló vagy helyesbítő számla ellenértékét a következő hónapra kibocsátott számlán fizetendő tételként jeleníti meg, és azt az e számlán szereplő fizetési határidő szerint kell a felhasználónak teljesíteni.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult a szerződésszegése miatt a felhasználó részére fizetendő kötbér és késedelmi kamat összegét a felhasználónak az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel szemben a kötbér- illetve kamatfizetési kötelezettség időpontjában fennálló, lejárt esedékességű tartozásába beszámítani, és a felhasználó részére a különbözetként fennmaradó összeget megfizetni. Erről a felhasználót a beszámítás elvégzésével egyidejűleg tájékoztatja.

Ha jogszabály, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, bármely fizetési mód szerint teljesített fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzüsszeget a jogosult bankszámláján jóváírták.

Részletfizetési megállapodás esetén a részletek megfizetésére is a fentiek irányadók.

di)2. Fizetési késedelem

Ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződésben fizetési határidőben nem állapodtak meg, akkor a felhasználó köteles a számlában feltüntetett díjat a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig kifizetni.

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.

Késedelmes fizetésnek minősül az E.ON Energiaszolgáltató Kft. részéről, ha a felhasználót a számla elleni alapos kifogása eredményeképpen visszatérítés illeti meg, és azt az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a visszatérítés jogosságának megállapítását követő 8 napon túl írja jóvá vagy utalja vissza a felhasználónak.

Bármelyik fél fizetési késedelve esetén – eltérő megállapodás hiányában – a másik fél a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel. Alaptalan számlakifogás esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - a késedelmi kamatfizetési kötelezettség fennáll.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt (esedékességet) követő nap. A késedelmes teljesítés következményei nem alkalmazhatók abban az esetben, ha a felhasználó igazolja, hogy a számlán feltüntetett fizetési határnapig befizette a számla összegét.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a felhasználó (fizető) vagy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a késedelmét kimentí.

A késedelmes teljesítés esetén az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználói befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja el, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg.

di)3. Fizetési megállapodás

A fizető és a felhasználó - a felek megállapodásától függően - tartósan vagy időlegesen is eltérő lehet, az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel szemben azonban felelősségük egyetemleges. A fizetési megállapodásban vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségek elmulasztása esetén a fizetési megállapodásban meghatározott valamennyi felhasználási helyen megszüntethető a földgázellátás.

A fizetési megállapodás csak írásban, az arra vonatkozó formanyomtatványon vagy az egyetemes szolgáltatási szerződés részeként, mindkét fél által aláírtan érvényes.

A fizetési megállapodást kizárólag a rá vonatkozó részben a fizető, továbbá a felhasználó 30 naptári napra felmondhatja. Amennyiben a fizetőnek az E.ON Energiaszolgáltató Kft. felé nincs tartozása, akkor az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a 30 napos felmondási időtől eltekint.

DJ) FIZETÉSI ÉS ELSZÁMOLÁSI MÓDOK KÖZÖTTI VÁLTÁS LEHETŐSÉGÉRE, MÓDJÁRA, FELTÉTELEIRE, AZ IGÉNYBE VEHETŐ KEDVEZMÉNYEKRE ÉS AZ IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEIRE VONATKOZÓ AKTUÁLIS TÁJÉKOZTATÁS ELÉRHETŐSÉGE

Az E.ON Energiaszolgáltató által alkalmazott elszámolási és fizetési módok közötti váltás lehetőségére, módjára, ezek feltételire, valamint az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatást a felhasználók az E.ON Energiaszolgáltató Kft. személyes vagy telefonos ügyfélszolgálatán, valamint a www.eon.hu weboldalon érhetik el.

6.E) A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t illetve a felhasználót a jogszabályokban, az Üzletszabályzatban és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozataiban foglalt kötelezettségek terhelik és jogok illetik, így különösen:

- Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak elszámolása az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a földgázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.
- A felhasználó a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti díjat köteles fizetni.
- A felhasználó köteles a felhasználási helyen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás és villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása) megtenni.
- A felhasználó köteles elvégeztetni a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés műszaki biztonsági felülvizsgálatát. A felülvizsgálatra vonatkozó részletes előírásokat külön jogszabály tartalmazza.
- Üzemzavar vagy forráshiány miatti fogyasztáskorlátozás esetén a felhasználó köteles a korlátozási sorrend szerinti vételezés végrehajtására.

6.F) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA

1) Együttműködés a földgázelosztóval

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. valamennyi szolgáltatási területéhez tartozó földgázelosztóval megkötö az együttműködéshez szükséges megállapodásokat.

A földgázelosztói az E.ON Energiaszolgáltató Kft. megkeresésére igazolja, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére igényt bejelentő rendelkezik-e hatályos csatlakozási szerződéssel, illetve tájékoztatást ad a szerződés egyéb feltételeinek a módosításáról. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. köteles a földgázelosztóval bármely, a felhasználókkal kapcsolatos kérdésben együttműködni.

A földgázelosztó a felhasználónál a gázszolgáltatást felfüggesztheti az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kezdeményezésére. A földgázelosztó a rendelkezésre állás felfüggesztése előtt értesíti a felhasználót. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kikapcsolásra vonatkozó kérelmet a földgázelosztóhoz elektronikus úton juttatja el, a földgázelosztóval megállapodott formátumban

és adattartalommal. A kikapcsolási kérelem jogszerűségéért illetve a kérelem teljesítése kapcsán a felhasználót érő károkért kizárólag a felfüggesztést kérő egyetemes szolgáltatót terheli felelősség a felhasználó irányában.

A földgázelosztó kizárólag az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ez irányú írásos értesítését követően kapcsolhatja vissza a felhasználót a gázzolgáltatásba vagy szüntetheti meg a gázzolgáltatás felfüggesztését, amennyiben a kikapcsolásra az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kezdeményezésére került sor.

f)2. A gázzolgáltatói piac más résztvevőivel való együttműködés műszaki feltételei

A gázzolgáltatási-rendszer engedélyesei közötti együttműködési szabályokat, az adatszolgáltatások rendjét részletesen az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat, a Gázelosztási Szabályzat, valamint – az együttműködés formájától függően – az engedélyesek közötti szerződések határozzák meg.

6.H) A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI

HA) A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMÁNAK MEGHATÁROZÁSA

Az egyetemes szolgáltatási szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jöhet létre.

Felek eltérő megállapodásának hiányában a szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

HB) A RENDES FELMONDÁS SZABÁLYAI

hb1.) Felmondás a felhasználó részéről

A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződést a 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének feltétele, hogy a felhasználó az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel szemben fennálló számlatartozását rendezze és az egyéb szerződéses feltételeket teljesítse.

- Ha a felhasználó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja beszerezni (kereskedőváltás), köteles ezt az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek írásban bejelenteni és a bejelentéssel egyidejűleg egyetemes szolgáltatási szerződését a fenti felmondási határidővel írásban felmondani. Bejelentés napjának azt a napot kell tekinteni, amikor a felmondást az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kézhez veszi (iktatja). A kereskedőváltás részletes szabályait a GET, a Vhr., ill. jelen Üzletszabályzat HC) fejezete tartalmazza.
- Amennyiben a felmondásra azért kerül sor, mert a felhasználó a fogyasztási helyen a továbbiakban nem tart igényt földgázzolgáltatásra, egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését. Ennek költségeit a felhasználó viseli.
- Ha a fogyasztási helyen a felhasználó személyében változás következik be, a felhasználó a változástól számított 15 napon belül köteles ezt az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes bejelentése esetén a szerződés hatályos marad a bejelentésig. A felhasználó személyében bekövetkező változás (ügycsere) részletszabályait a jelen Üzletszabályzat 6.AE) fejezete tartalmazza.

A felhasználó felmondási szándékát írásban, a felmondás okának megjelölésével, az erre szolgáló formanyomtatványon, vagy levélben, a szükséges adatok megadásával közölheti. A formanyomtatvány elérhető az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ügyfélszolgálati irodáiban valamint ügyfélszolgálati fiókirodáiban, és letölthető a www.eon.hu internetes oldalról.

Az írásbeli értesítésnek tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- felhasználó neve
- a fogyasztási hely azonosításához szükséges adatok (ügyfélazonosító, mérési pont egyedi azonosító száma (POD))
- a felmondás időpontja
- a fogyasztási helyen felszerelt fogyasztás mérő berendezés(ek) gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott óraállás
- ügyfélcseré esetén a felhasználó új lakcíme, melyre a végszámla kézbesíthetősége miatt van szükség, és a felhasználó telefonszáma, a kiköltözéskor történő ellenőrzéshez való egyeztetéshez
- a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásával egyidejűleg az elosztóhálózat-használati szerződését is köteles megszüntetni. Ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, az elosztóhálózat-használati szerződés megszüntetésére a felhasználó az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek köteles megbízást adni. E rendelkezéseket nem kell alkalmazni, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására kereskedőváltás miatt kerül sor.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályos marad a felmondás elmulasztása esetén. A felmondás bejelentéséig a felhasználó felel a díjak megfizetéséért, szerződésszegő magatartás esetén annak következményeiért. A bejelentés megtörténtének bizonyítása a felhasználót terheli.

hb2.) Felmondás az E.ON Energiaszolgáltató Kft. részéről

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. felmondására szerződésszegés esetén a 6.I.) pontban foglaltak alapján kerülhet sor, valamint az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a szerződést felmondhatja, ha

- a felhasználó a kikapcsolásának következtében történő földgáz szolgáltatás szüneteltetésének 30. napjáig nem rendezi a tartozását, vagy
- a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó földgáz-vételezését a felhasználási helyen megszüntette (elköltözött, elhalálozott, megszűnt, székhelye/telephelye megváltozott).

HC) EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI KÖRBŐL VALÓ KILÉPÉS, KERESKEDŐVÁLTÁS

Az egyetemes szolgáltatási körből kilépni szándékozó felhasználó, vagy a felhasználó megbízása alapján a nevében eljáró földgázkereskedő köteles a felhasználó és az E.ON Energiaszolgáltató Kft. között fennálló egyetemes szolgáltatási szerződést a földgázellátásról szóló jogszabályok, a hatályos egyetemes szolgáltatási szerződés és a fenti 6. hb1.) pontban meghatározott rendelkezések szerint felmondani.

A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a földgázkereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó az új földgáz-kereskedelmi szerződést megkötöti.

A felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

Kereskedőváltás esetén a szerződésfelmondást az E.ON Energiaszolgáltató Kft. postai úton az E.ON Energiaszolgáltató Kft., Ügyfélszolgálat, 7602, Pécs, Pf. 197. címen, faxon a 06-72/501-208 számon fogadja, továbbá felmondási szándékát a regisztrált felhasználó az online ügyfélszolgálaton keresztül is bejelentheti. A felmondási idő a felmondásnak az egyetemes szolgáltatóhoz történő beérkezésétől indul.

hc)1. A felhasználó és az új földgázkereskedő értesítése

Amennyiben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására kereskedőváltási célból kerül sor, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó és – amennyiben a felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő jár el – az új földgázkereskedő részére a felmondás kézhezvételétől számított 5 napon belül írásban értesítést küld

- a.) a felmondás visszaigazolásáról, vagy
- b.) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről, így különösen a szerződés benyújtásakor fennálló lejárt tartozásról.

Ennek érdekében az E.ON Energiaszolgáltató Kft. megvizsgálja, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződéses feltételeket teljesítette-e, így különösen a felmondás kézhezvételét követő 5 napon belül tartozásvizsgálatot tart, azaz a felhasználóhoz tartozó ügyfélfolyószámlán ellenőrzi, hogy a felhasználónak van-e lejárt esedékességű tartozása az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel szemben.

Amennyiben a felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő jár el, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a fenti – személyes adatokat is tartalmazó információkat – az új földgázkereskedő részére megadhatja.

hc) 1.1. A felmondás visszaigazolása

Ha a felhasználó által közölt felmondás megfelel a jelen Üzletszabályzat és az egyetemes szolgáltatási szerződés rendelkezéseinek, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felmondást visszaigazolja.

A felhasználó által közölt rendes felmondás a visszaigazolása esetén, a felmondás E.ON Energiaszolgáltató Kft. általi kézhezvételének időpontjára visszaható hatállyal lép hatályba. A felmondás elfogadása esetén az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a visszaigazolással egyidejűleg bejelenti az érintett rendszerüzemeltetőnél az ÜKSZ szerinti részletes adattartalommal és formátumban a kereskedőváltás tényét, és az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját.

A visszaigazolásban fel kell tüntetni

- a.) a mérési pont egyedi azonosító számát (POD-azonosító), és
- b.) az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját.

A visszaigazoláshoz csatolni kell a felhasználónak az adott felhasználási helyre vonatkozó, a földgázelosztó által a vásárolt, a nyilvántartott és a lekötött kapacitásokról kiállított igazolását.

Abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását a felhasználó vagy megbízásából az új földgázkereskedője a szerződés tervezett megszűnésének napját több, mint 30 nappal megelőzően jelenti be, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználót arról tájékoztatja, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének tervezett időpontját megelőző 30. napon tartozásvizsgálatot tart. Amennyiben a felhasználó e napon lejárt tartozással nem rendelkezik, úgy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a jelen pontban foglaltak szerint a felmondást visszaigazolja, ellenkező esetben a lenti hc)1.2. pontban foglaltak szerint jár el.

Ha a felhasználó önállóan jár el, köteles a felmondás visszaigazolását haladéktalanul eljuttatni az új földgázkereskedőnek, annak érdekében, hogy az új földgázkereskedő a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit megfelelő határidőben teljesíthesse. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. nem felel a kereskedőváltás megvalósulásának azon késedelméért, amely a felhasználó ezen kötelezettségének elmulasztásával, vagy késedelmes teljesítésével van okozati összefüggésben.

hc) 1.2. Értésítés a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről

Amennyiben

- a felhasználó által közölt felmondás nem felel meg a jelen Üzletszabályzat vagy az egyetemes szolgáltatási szerződés rendelkezéseinek, vagy
- a felhasználónak a felmondás benyújtásakor az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel szemben esedékessé vált és ennek ellenére nem teljesített tartozása van, vagy más szerződéses feltételt nem teljesített,

az E.ON Energiaszolgáltató Kft. erről a felhasználót értesíti, és részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződéses feltételekről – így különösen a lejárt tartozásról –, és azok teljesítésének módjáról és határidejéről.

Ilyen esetben a felmondást a közlésének időpontjára visszamenőleges hatállyal az értesítésben megjelölt kötelezettségek/szerződéses feltételek teljesítéséig hatálytalannak kell tekinteni.

Lejárt esedékességű tartozás fennállása esetén az E.ON Energiaszolgáltató Kft. póthatáridőt ad a fennálló fizetési kötelezettségek rendezésére. A felhasználó egyúttal köteles a póthatáridő végéig esedékessé váló fizetési kötelezettségeit is teljesíteni. A fizetési kötelezettségek póthatáridőben történt rendezésének ellenőrzése érdekében az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a póthatáridő lejártát követően ismételt tartozásvizsgálatot tart.

- a) Ha a felhasználó valamennyi (a felmondáskor fennálló és a póthatáridő végéig esedékessé váló) fizetési kötelezettségét az értesítésben meghatározott póthatáridőben teljesíti – azaz az ismételt tartozásvizsgálat időpontjában nem rendelkezik lejárt esedékességű tartozással –, akkor az E.ON Energiaszolgáltató Kft. haladéktalanul, de legfeljebb 5 napon belül a hc)1.1. pont szerint a felmondást visszaigazolja, és a földgázelosztónál az ÜKSZ szerinti részletes adattartalommal a kereskedőváltás tényét és az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját bejelenti. Ilyen esetben a felmondás az ismételt tartozásvizsgálat időpontjával hatályosul, tehát az egyetemes szolgáltatási szerződés az ismételt tartozásvizsgálat időpontjától számított 30. napra szűnik meg.
- b) Ha a felhasználó a fizetési kötelezettségét az értesítésben meghatározott póthatáridőben nem teljesíti – azaz az ismételt tartozásvizsgálat időpontjában lejárt esedékességű tartozással rendelkezik –, akkor a felmondás nem hatályosul, és ha a felhasználó továbbra is meg kívánja szüntetni az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel megkötött egyetemes szolgáltatási szerződést, új felmondást kell közölnie.

A jelen pontban foglaltak abban az esetben is érvényesek, ha a felhasználó megbízásából az új földgázkereskedője jár el.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. nagyszámú felhasználó ellátását végzi, ezért a kereskedőváltás folyamatosságának biztosítása érdekében szükséges, hogy a felhasználó az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel együttműködjön.

HD) AZ AZONNALI HATÁLYÚ FELMONDÁS - AZ AZONNALI FELMONDÁSHOZ VEZETŐ SÚLYOS SZERZŐDÉSSZEGÉSEK MEGHATÁROZÁSA

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződést az IC.) pontban részletesen meghatározott súlyos szerződésszegések (különösen az egyetemes szolgáltatás díjának – ideértve a pótdíjat, kötbért, egyéb díjakat is - nemfizetése) esetében mondhatja fel azonnali hatállyal.

Lakossági fogyasztók esetében a gázdíj nemfizetése miatti kikapcsolásra a Get. és a Vhr. által előírt eljárás betartásával kerülhet sor.

A szerződés felmondását az E.ON Energiaszolgáltató Kft. írásban közli a felhasználóval.

Amennyiben a felhasználó nem gondoskodik ebben az esetben új egyetemes szolgáltatási vagy földgáz kereskedelmi szerződés megkötéséről, vételezése szerződés nélküli vételezésnek minősül. Ebben az esetben a földgázelosztó jogosult a gázmérő leszerelésére.

HE) SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK EGYÉB ESETEI

A határozott időre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés a határozott idő lejártával a felek külön intézkedése nélkül megszűnik.

A felek az egyetemes szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

Megszűnik a szerződés, ha a nem természetes személy-felhasználó jogutód nélkül megszűnik.

HF) ELSZÁMOLÁS A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE ESETÉN

A felhasználási helyről elköltöző, illetve a felhasználási helyen az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagyó, továbbá az egyetemes szolgáltatót váltó, vagy a földgázkereskedő általi ellátást választó felhasználó és az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kötelesek egymással az alábbi szabályok szerint teljes körűen elszámolni, és a még meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az elszámolási időszak utolsó napjára köteles elszámoló számlát kibocsátani és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámolni, mely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül bocsátja ki a vég számlát.

A már teljesített földgáz-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért, stb.), költségeket a felhasználó az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által a vég számlában előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésekor keletkező visszautalandó összeget az E.ON Energiaszolgáltató Kft. köteles az elszámolást követő 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak vagy a számla fizetőjének.

Amennyiben a visszautalás az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek fel nem róható okból sikertelen, mert az összeg nem volt visszautalható a megadott címre vagy bankszámlaszámra, 2000 forintot meg nem haladó összeg esetén köteles az összeg visszautalását ismételten megkísérelni.

Amennyiben a felhasználót megillető összeg a 2000 forintot meghaladja, úgy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az első visszautalási kísérletet követően legalább egy alkalommal ismételten intézkedik az összeg visszafizetése iránt. Amennyiben a második visszautalás az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek fel nem róható okból ugyancsak sikertelen, a szolgáltató csak a felhasználó erre vonatkozó kérése esetén köteles az összeg visszautalását ismételten megkísérelni.

Az egyetemes szolgáltatási szerződésből származó követelések elszámolásának és az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által kiállítandó végszámlának alapja a földgázelosztó által megadott mérőállás. Ettől eltérően, elfogadott kereskedőváltás esetében a záró mérőállás meghatározására a felhasználó, az E.ON Energiaszolgáltató Kft., mint korábbi és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó.

Ha a felek nem állapodnak meg a záró mérőállásban, a földgázelosztó

a) távlelviható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjában, vagy

b) nem távlelviható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének napjáig az új földgázkereskedő költségére gondoskodik a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról. A földgázelosztó a nem távlelviható fogyasztásmérő berendezés esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

A földgázelosztó az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követően – a GET Vhr. előírásainak megfelelő időtartamon belül – közli az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel a végszámla kibocsátása érdekében.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a felhasználó közötti egyetemes szolgáltatási szerződésből eredő polgári jogi igények a követelés esedékességének napján hatályos jogszabályi rendelkezések szerinti időben évülnek el (2011. október 1-je előtt 5 év alatt, ezt követően 2 év alatt).

6 I) A SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE

IA) A SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉS ELLENŐRZÉSÉNEK MÓDJA, ELJÁRÁSRENDEJE

Az egyetemes szolgáltatási szerződésből, az egyetemes szolgáltatási jogviszonyból eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése, valamint a szerződés szerű teljesítés ellenőrzése során az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a felhasználó a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

A szerződés szerű teljesítést az E.ON Energiaszolgáltató Kft. belső szabályozásában foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

- Pénztartozás nem teljesítése esetében e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználót a Get-ben és a Vhr-ben, illetőleg a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetőleg felszólítja a szerződés szerű teljesítésre.
Amennyiben a felszólítás eredménytelen, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcég igénybevételét.
- A felhasználó folyamatosan köteles biztosítani, hogy a szolgáltatott földgáz mennyiségének ellenőrzése, elszámolása és számlázása érdekében a földgázelosztó a gázmérőt leolvashassa.

- Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó folyamatosan jogosult ellenőrizni különösen
 - az engedélyes tulajdonában, a felhasználó birtokában lévő, a szolgáltatott földgáz mennyiségének méréséhez szükséges műszaki eszközök, így különösen a gázmérő, mérési rendszer és nyomásszabályozó állapotát és állagát,
 - a felhasználó ezekre vonatkozó állagmegőrzési kötelezettségének teljesítését,
 - azt, hogy az ingatlan telekhatárán belül a felhasználó tulajdonában lévő, a földgázellátás biztosításához szükséges műszaki eszközök, csatlakozóvezetékek, felhasználói berendezések, stb. a jogszabályok által előírt, szabályszerű, műszakilag megfelelő állapotban vannak, és azokat a felhasználó az előírásoknak megfelelően használja, a földgázt szabályosan, az előírásoknak megfelelően vételezi, stb.

A felhasználó a szerződés szerű teljesítés ellenőrzése érdekében köteles lehetővé tenni az E.ON Energiaszolgáltató Kft. vagy a földgázelosztó, illetve azok megbízottja részére a fogyasztási helyre történő bejutást.

Ha a felhasználó a földgázellátás során a biztonsági előírásokat nem tartja be és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést nem teszi lehetővé vagy megakadályozza, a földgázelosztó a fogyasztási helyre való bejutásig, a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a szolgáltatást a fogyasztási helyen kívüli beavatkozással a jogszabály alapján felfüggesztheti.

A földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében az illetékes jegyzőhöz fordulhat, amennyiben a felhasználó akadályozza vagy megghiúsítja:

- a fogyasztásmérő berendezés leolvasását, ellenőrzését, cseréjét,
- szerződésszegés vagy szerződés nélküli vételezés esetén a földgázelosztási szolgáltatásból történő kikapcsolást,
- a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A jegyző határozatában

- a fogyasztásmérő berendezés leolvasásának, ellenőrzésének, cseréjének,
 - a földgázelosztási szolgáltatásból történő felfüggesztéshez szükséges intézkedéseknek, vagy
 - a felhasználói berendezés ellenőrzésének
- a túrésére és együttműködésre vonatkozó kötelezettséget állapíthat meg .

A jegyző a határozatát a törvény alapján fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

IB) A SZERZŐDÉSSZEGÉS BIZONYÍTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. köteles a szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani.

A szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására, a szerződésszegés bizonyítására, így például az E.ON Energiaszolgáltató Kft. nyilvántartási adatai, a felhasználó nyilatkozata, az irat, levelezés, befizetési bizonylat, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetőleg az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték (pl. megrongált gázmérő, fénykép, videofelvétel, stb.).

A felek az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választják meg az alkalmazott bizonyítási eszközt.

A szabálytalan vételezés megállapítása és minősítése

A szabálytalan földgázvételezés tényének megállapítására, dokumentálására, bizonyítására valamint minősítésére vonatkozó részletes szabályokat az illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

IC) AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSÉNEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI, AZ AZONNALI FELMONDÁST NEM EREDMÉNYEZŐ SZERZŐDÉSSZEGÉSEK KÖVETKEZMÉNYEI.

ic1.) Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. szerződésszegésének minősül, ha

- a.) a földgázellátást a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg
Jogkövetkezménye: az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
- b.) az általa értékesített gáz jellemzői nem felelnek meg a szerződésben, a műszaki előírásban vagy a szabványban előírtaknak
Jogkövetkezménye: az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
- c.) a földgázellátás minőségi követelményeit megsérti, azaz
 - a. a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatot megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy
 - b. a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti.**Jogkövetkezménye:** az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
- d.) amennyiben a földgázellátásból kikapcsolt egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó valamennyi lejárt tartozását és az egyéb költségeket megfizeti, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó visszakapcsolás iránti kérelme és a teljes tartozás rendezésének tudomására jutását követően 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását,
Jogkövetkezménye: az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
- e.) az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve az Üzletszabályzat szerint
Jogkövetkezménye: az Üzletszabályzat 5. sz. Függelékét képező garantált szolgáltatás határozatban megszabott kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

- f.) a védendő felhasználókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el
Jogkövetkezménye: az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
- g.) a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződéséhez kapcsolódóan a jogszabályban meghatározott földgázmenyiséget nem szerzi be, és annak továbbításával kapcsolatban a földgázelosztóval nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint
Jogkövetkezménye: kártérítés
- h.) a fentiekén kívül az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket egyébként megszegi.
Jogkövetkezménye: kártérítés

ic2.) A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

- a.) az egyetemes szolgáltatás díját - beleértve az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-n keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat is - nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg
Jogkövetkezményei:
- a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat,
 - lakossági fogyasztó esetében: a Get. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása vagy a nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás vagy a visszakapcsolás előrefizetős mérő felszereléséhez kötése,
 - nem lakossági felhasználó esetében: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés azonnali felmondása és/vagy pénzügyi biztosíték kérése,
 - kikapcsolás megvalósulása esetén a földgázelosztó által az E.ON Energiaszolgáltató Kft. részére kiszámlázott visszakapcsolási költség megtérítése.
- b.) részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidő elmulasztása
Jogkövetkezménye:
- a megállapodás azonnali hatályú felmondása.
- c.) részletfizetési, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidő elmulasztása előre fizetős mérővel felszerelt felhasználási hely(ek) esetén,
Jogkövetkezménye:
- a megállapodás azonnali hatályú felmondása,
 - szociálisan rászoruló fogyasztó esetén az előre fizetős mérő feltöltéséhez történő kódvásárláskor a befizetésből a tartozás kiegyenlítésére felhasználás,
 - szociálisan rászoruló fogyasztóként nyilvántartásba nem vett felhasználó esetén – ha a kikapcsolás GET és Vhr. szerinti feltételei fennállnak – a feltöltőkód kiadásának megtagadása a tartozás kiegyenlítéséig.
- d.) a felhasználó nem jelenti be az E.ON Energiaszolgáltató Kft. részére, hogy az egyetemes szolgáltatás jogszabályban meghatározott feltételeinek már nem felel meg,
Jogkövetkezménye:
- az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés azonnali hatályú felmondása,
 - kártérítés.
- e.) a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget

Jogkövetkezménye:

- az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az E.ON Energiaszolgáltató Kft. részére .
- f.) a fentiekén kívül az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket, az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltakat egyéb módon megsérti

Jogkövetkezményei:

- kártérítés fizetése.

ic3.) Átmeneti rendelkezések

Azon felhasználók esetében, amelyek 2011. október 1-jén külön elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéssel nem rendelkeztek, és a korábbi közüzemi szerződésükbe jogutódként az E.ON Energiaszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes lépett a GET 139. § (1) bekezdése alapján, a fenti 2.) pontban foglaltakat - az önálló elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződésük megkötéséig - az alábbi eltérésekkel kell alkalmazni:

ahol a 2.) pont szerinti rendelkezések egyetemes szolgáltatási szerződést, illetve ennek megszegését említik, ott a jelen 3.) pont hatálya alá tartozó felhasználók esetében a GET alapján alkalmazandó minta szerinti egyetemes szolgáltatási szerződést, illetve annak megszegését kell érteni.

A 2.) pontban felsoroltakon túl szerződésszegésnek minősül a felhasználó részéről a felhasználási hely szerinti, területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzatában az elosztóhálózat-használati és elosztó csatlakozási szerződések megszegésének esetei is, amelyek részletes felsorolását és a kapcsolódó jogkövetkezményeket a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Az ezen szerződés megszegésével kapcsolatos igények érvényesítésére az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a területileg illetékes földgázelosztó közötti megállapodás alapján a földgázelosztó jogosult a felhasználóval szemben közvetlenül eljárni, és a szabálytalan földgázvételezés/szerződésszegés egyes jogkövetkezményeit (az elosztás felfüggesztése, pótdíj, kártérítés) a felhasználóval szemben közvetlenül érvényesíteni.

ic4.) A tartozás miatti kikapcsolás és visszakapcsolás eljárásrendje

4.1. A kikapcsolás szabályai

4.1.1. Nem lakossági felhasználókra vonatkozó kikapcsolási szabályok

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kezdeményezheti a területileg illetékes földgázelosztónál a felhasználási hely kikapcsolását.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell közölni.

4.1.2. Lakossági fogyasztókra vonatkozó kikapcsolási szabályok

4.1.2.1. Általános előfeltételek

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a lakossági fogyasztók földgázellátásból történő kikapcsolását a fizetési megállapodásban meghatározott valamennyi felhasználási hely tekintetében) fizetési

késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni a földgázelosztónál

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett
- a lakossági fogyasztó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel nem vezetett eredményre,
- az E.ON Energiaszolgáltató Kft. 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 GET és a VHR alapján megillető kedvezményekre, valamint az előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére, továbbá naptári évenként egyszer megküldi részére a VHR 9. számú melléklete szerinti adatlapot. Ezt követően - kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak - a tájékoztatási kötelezettségét a földgázkereskedő a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

A GET 29. § (3) bekezdése szerinti kikapcsolási kezdeményezést az E.ON Energiaszolgáltató Kft. legkorábban a fizetési kötelezettség határidejének lejártát követő 63. napon teheti meg az elosztó felé.

Kikapcsolási kezdeményezésnek tekintendő az E.ON Energiaszolgáltató Kft. azon értesítése az elosztó felé, amely azt tartalmazza, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható.

Ezen értesítést megelőzően az E.ON Energiaszolgáltató Kft. korábbi, a 60 napos tartozást megelőző előzetes elosztói megkeresése nem tekintendő kikapcsolási kezdeményezésnek, még akkor sem, ha a megkeresésben a fogyasztó tartozása kerül rögzítésre, és feltételes kikapcsolási kérelem a fizetési határidő fogyasztói túllépése esetére, és amely nyomán az elosztó felhívja a fogyasztót a teljesítésre, ill. megjelöli feltételesen a fizetési határidő túllépése esetére a kikapcsolás tervezett napjait.

Ha a lakossági fogyasztó kezdeményezte a földgázelosztónál a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot a földgázelosztó felfüggeszti. Ez esetben kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor. Amennyiben a felhasználó a személyes ügyfélszolgálati irodákban kezdeményezi, ill. nyújtja be a védendő státusz igényléséhez szükséges iratokat, a kérelme azonnal elbírálásra kerül, egyébként a kérelem iktatását követő 8 napon belül. Utóbbi esetben a kikapcsolás alóli mentességet 8 napot követően tudja biztosítani az E.ON Energiaszolgáltató Kft.

A lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy – a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén – elektronikus úton, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik. A lakossági fogyasztó részéről az első értesítés elektronikus úton való közléséhez történő hozzájárulásnak kell tekinteni azt, ha a lakossági fogyasztó az e-mail címét az online ügyfélszolgálaton (ITS rendszeren) keresztül regisztrálta, és a regisztrálással egyidejűleg hozzájárult az első értesítés elektronikus úton való közléséhez.

A lakossági fogyasztó első értesítése a felhasználó részére kiküldésre kerülő számlalevélen, és az ahhoz kapcsolódó tájékoztatóval is történhet.

4.1.2.2. A szociálisan rászoruló fogyasztók kikapcsolására vonatkozó speciális szabályok

Ha a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként szereplő fogyasztó a GET 65. § (5) bekezdésében nevesített részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, illetve halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést az E.ON Energiaszolgáltató Kft. előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előrefizetős mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó az egyetemes szolgáltatási szerződése alapján, az előrefizetős mérő hiányában fizetne.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból a GET 29. § (3) és (4) bekezdésének megfelelően kikapcsolható. Ha a védettséget megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági fogyasztó már nem minősül szociálisan rászoruló fogyasztónak, úgy rá a továbbiakban az általános kikapcsolási szabályok az irányadók.

4.1.2.3. A kikapcsolás további szabályai

Ha a GET 29. § (3) bekezdés a) pontja szerinti fizetési kötelezettség nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a lakossági fogyasztók földgázellátásból 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.

Számlatartozásnak tekintendő a gázdíj késedelmes fizetésének jogkövetkezményeként alkalmazott kamat és költség is.

A lakossági fogyasztónak az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót előre értesítette. Az értesítésben a földgázelosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. A földgázelosztó meghatározhat a felszólításában olyan második 5 munkanapot, amelynek során akkor hajtja végre a kikapcsolást, ha az első 5 munkanapban a felhasználó magatartására visszavezethető okból nem kerülhetett sor a kikapcsolásra. Az értesítés – az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által szolgáltatott adatok alapján – tételesen tartalmazza a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

Amennyiben a földgázelosztó által megjelölt időtartamon belül a kikapcsolás az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek vagy a földgázelosztónak felróhatóan nem történik meg, annak végrehajtására csak újabb – az eredetivel egyező módon – kiküldött értesítés alapján kerülhet sor.

A felszólítást az E.ON Energiaszolgáltató Kft. úgy küldi ki, hogy a felhasználónak maradjon ideje fizetési kötelezettségének teljesítésével a kikapcsolást megelőzni, vagy a kikapcsolással esetlegesen nála jelentkező károkat lehetőség szerint megelőzni.

Ha a földgázelosztó a kikapcsolást az E.ON Energiaszolgáltató Kft. értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-t értesíteni. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a kikapcsolás megghiúsulásáról szóló értesítést követően a földgázelosztó egyidejű tájékoztatása mellett az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását követően az érintett lakossági fogyasztó kikapcsolásáig a fogyasztó által vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint jár el.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor:

- munkaszüneti napon,
- ünnepnapon,
- munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon,
- külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon .

Nem kerül sor kikapcsolásra pénteken, szombaton, ill. vasárnap sem.

A földgáz-kereskedelmi szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, a E.ON Energiaszolgáltató Kft. a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni.

A felmondást az E.ON Energiaszolgáltató a kikapcsolási értesítőben is közölheti feltételesen, azzal a feltétellel, hogy a felmondás akkor lép hatályba, ha a kikapcsolást követő 30. napig nem kéri a felhasználó a visszakapcsolást, ill. a visszakapcsolás feltételeit nem teljesíti.

Amennyiben a felhasználó a kikapcsolást követő 30. napig a tartozását nem fizeti meg, a kikapcsolást követő 30. napon hatályosul az E.ON Energiaszolgáltató Kft. felmondása.

4.1.2.4. A kikapcsolás előtti egyeztetésre és a fizeteskönnyítési megállapodásra vonatkozó szabályok

4.1.2.4.1. A kikapcsolás előtti egyeztetés

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználót vagy a fizetőt telefonon megkeresheti a hátralék rendezése érdekében. Ehhez a nyilvános telefonkönyvek adatait, a szerződés megkötésekor rendelkezésére bocsátott telefonszámokat, vagy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a felhasználó közötti bármilyen kapcsolatfelvétel során a felhasználó vagy a fizető hozzájárulásával az E.ON Energiaszolgáltató Kft. tudomására jutott telefonszámokat veszi igénybe.

Ha a tartozás rendezése nem történik meg, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a tartozás behajtása érdekében a tartozással kapcsolatos adatokat ezzel foglalkozó, adatvédelmi lajstromszámmal rendelkező külső szervezetnek jogi úton kívüli vagy jogi eljárásra átadhatja, vagy a tartozást harmadik félre engedélyezheti.

4.1.2.4.2. A fizeteskönnyítési megállapodás szociálisan nem rászoruló fogyasztók esetén

A felhasználó a számla esedékességének időpontját követő 15 napon belül fizeteskönnyítési megállapodás megkötése iránti kérelmet nyújthat be az E.ON Energiaszolgáltató Kft.- hez. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. szabad belátása szerint dönt a felhasználó kérelme tárgyában a tartozás mértéke, az elszámolás módja, a felhasználó vagy a fizető korábbi fizetési fegyelme és a számlák lejáratának ideje mérlegelésével.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. felhasználó kérelme alapján a kérelmet elutasíthatja, annak helyt adhat, vagy a fizeteskönnyítési megállapodás megkötésének feltételül szabhatja a tartozás bizonyos általa meghatározott részének egyösszegű, azonnali megfizetését.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a fizetéskönnyítési megállapodás megkötését kamatfizetési kötelezettséghez kötheti.

Ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft. hozzájárul a fizetéskönnyítési megállapodás megkötéséhez, a feltételekről a felhasználót írásban értesíti.

A fizetéskönnyítési megállapodás azon a napon jön létre, amikor azt mindkét fél szabályszerűen aláírta, és a felhasználó által aláírt példány az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-hez visszaérkezik.

Ha a felhasználó a fizetéskönnyítési megállapodásban foglalt bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével késedelembe esik, a késedelem (bontó feltétel) a fizetéskönnyítési megállapodást annak megkötésére visszamenőleges hatállyal felbontja. Ezt követően a teljes fennálló tartozás összegéről az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználót tájékoztatja, és megjelöli a kikapcsolás időszakát.

A fizetéskönnyítési kérelem E.ON Energiaszolgáltató Kft.-hez történő benyújtásának a kikapcsolásra halasztó hatálya nincs.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a kintlévőségeinek behajtására jogosult külső, harmadik személynek megbízást adni, ill. jogosult kintlévőségeit engedményezni.

4.2. A kikapcsolás elkerülésére vonatkozó szabályok

4.2.1. A kikapcsolás előtti teljesítés

Ha a felhasználó valamennyi lejárt tartozását, az azt terhelő késedelmi kamatokat, a behajtással kapcsolatos költségeket és a külön díj ellenében végzett szolgáltatási díjakat a kikapcsolás megtörténte előtt megfizeti úgy, hogy legkésőbb az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által küldött kikapcsolási értesítőben meghatározott kikapcsolási időtartam első napját megelőző utolsó munkanapon 15 óráig az ezt igazoló bizonylatot a kikapcsolási értesítőben szereplő fax számra megküldi, a kikapcsolásra nem kerül sor. Akkor sem kerül sor a kikapcsolásra, ha a felhasználó a befizetést igazoló bizonylatot a személyes ügyfélszolgálati irodák bármelyikén bemutatja a kikapcsolási értesítőben meghatározott kikapcsolási időtartam első napját megelőző utolsó munkanapon 15 óráig.

4.2.2. Előrefizetős mérő alkalmazása

Ha a felhasználó a földgáz díját késedelmesen, nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott időben fizeti, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előrefizetős mérő felszerelésének költségeit a felhasználónak kell megfizetnie, kivéve a szociálisan rászoruló felhasználókat.

4.3. A visszakapcsolás szabályai, felmondás

Az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni.

Ha a felhasználó valamennyi lejárt tartozását, és a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló jogszabályban meghatározott külön díjat (beleértve a ki- és visszakapcsolási díjat, a késedelmi kamatot, valamint a behajtással kapcsolatos költségeket - együttesen a továbbiakban: teljes tartozás - ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

Ha a felhasználó a fogyasztásmérő leszerelését követően kéri a fogyasztási hely visszakapcsolását, a földgázelosztó üzletszabályzatában, ill. jelen Üzletszabályzat 6. fejezetében az új igénybejelentésre vonatkozóan szabályozott módon kell eljárni, ez esetben az alábbi bekezdés szabályai nem alkalmazandóak.

Ha az egyetemes szolgáltatásból kikapcsolt felhasználó a tartozás teljes összegét megfizeti, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó visszakapcsolás iránti kérelme esetén a tartozás rendezésének tudomására jutását követően 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását. A földgázelosztó e kezdeményezésnek köteles lakossági fogyasztó esetében 24 órán belül, nem lakossági fogyasztó esetében 2 munkanapon belül eleget tenni.

A fenti szabályok alkalmazásában a teljes tartozás megfizetésére vonatkozó információt akkor lehet az E.ON Energiaszolgáltató Kft. tudomására jutottnak tekinteni, ha

- a tartozás teljes összegét a felhasználó folyószámláján jóváírták, vagy
- a személyes ügyfélszolgálati irodákban hitelt érdemlően igazolásra került a tartozás teljes összegének befizetése, vagy- a felhasználó a tartozás hiánytalan teljesítését igazoló bizonylatot az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kintlévőség kezelő szervezetének faxszámára (06/ 72 536-997) megküldi.

A tudomásra jutás napja az a nap, amikor a fenti két feltétel közül a korábbi feltétel teljesül. Ha a tudomásra jutás napja munkaszüneti napra esik, a tudomásra jutás napja a feltétel teljesülését követő első munkanap.

4.4. A közintézményi felhasználók földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentességének szabályai

4.4.1 Moratórium

A GET 64/A § alapján a GET VHR-ben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti a kereskedőnél és a földgázelosztónál a földgázellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.

A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki.

Ha a közintézményi felhasználó a jogszabályi feltételeknek megfelel, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

4.4.2. A jogosulti kör meghatározása

A közintézményi felhasználó fogalma:

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 bölcsőde, családi napközi, 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.

4.4.3. Eljárásrend, feltételek

4.4.3.1. A közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a moratóriummal érintett időszakot (a továbbiakban: moratóriumi időszak) legalább 15 nappal megelőzően írásban kezdeményezi az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nél és a földgázelosztónál.

4.4.3.2. A közintézményi felhasználó a moratórium biztosításának kezdeményezésével egyidejűleg a jogszabályban meghatározott dokumentumokkal igazolja, hogy a GET 64/A §-ában és a Vhr. 55/A §-ában meghatározott feltételeknek megfelel.

4.4.3.3. A közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételten a moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi moratóriumból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett, azaz teljes mértékben megfizette a moratórium előtti, alatti, ill. azt követően keletkezett tartozásait mind az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek, mind a földgázelosztónak. Tartozásnak tekintendő az a követelése is az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek, vagy a földgázelosztónak, amelyre részletfizetési lehetőséget biztosított az E.ON Energiaszolgáltató Kft., vagy a földgázelosztó, és még a részletfizetési megállapodásból eredő kiegyenlítettlen részlet áll fenn.

4.4.3.4. A moratóriumot biztosító E.ON Energiaszolgáltató Kft. és földgázelosztó a moratórium következtében felmerülő költségét nem háríthatja át más felhasználókra. E költségek a E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó által nyújtott termék vagy szolgáltatás árába közvetlenül vagy közvetve semmilyen formában nem számíthatók be, illetve külön nem számlázhatók ki. E költségek terhet - a közintézményi felhasználó számára teljesített, a közintézményi felhasználó által fizetendő termékértékesítés, szolgáltatás díja és kamata kivételével - E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó viseli.

4.4.3.5. Ha a közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását GET és a Vhr.-ben meghatározottaknak megfelelően kezdeményezte, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. vagy a földgázelosztó a közintézményi felhasználóval kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

4.4.3.6. A közintézményi felhasználó a moratórium biztosításának kezdeményezésével egyidejűleg az alábbi dokumentumokkal köteles igazolni, hogy a GET 64/A. §-ában és a GET VHR 55/A. §-ában meghatározott feltételeknek megfelel:

- a) a 4.4.2. a) pont aa) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel,

- b) a 4.4.2. a) pont ab) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos közoktatási megállapodással,
- c) a 4.4.2. b) pont ba) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- d) a 4.4.2. b) pont bb) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel,
- e) a javítóintézet kivételével a 4.4.2. c) pont ca) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- f) a javítóintézet kivételével a 4.4.2. c) pont cb) alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel,
- g) a javítóintézet alapító okirattal, és
- h) a 4.4.2. d) pontja szerinti közintézményi felhasználó hatályos közfinanszírozási szerződéssel.

4.4.3.7. Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó a moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Ptk. 274. § (1) bekezdése szerint egyszerű kezesként felel.

4.4.3.8. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó – az egymással történő egyeztetést követően – a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezésnek – mind az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-hez, mind a földgázelosztóhoz történő – beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a közintézményi felhasználót, hogy az a 4.4.3.6. pont, ill. a Vhr. 55/B. §-ban 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 moratóriumi kérelem teljesítésére az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó az 4.4.3.6. pont szerinti feltételek teljesülése estén is csak a ki nem kapcsolt fogyasztási helyek vonatkozásában köteles.

4.4.3.9. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó a közintézményi felhasználó moratóriumi időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a moratóriumi időszakot követő 10 napon belül tájékoztatja a közintézményi felhasználót. A közintézményi felhasználó köteles a moratóriumi időszakban történt fogyasztásából eredő, a moratóriumi időszakbani esedékességtől számított, és az esedékességkor nem teljesített fizetési kötelezettsége után a Ptk. szerinti kamat megfizetésére is.

A közintézményi felhasználó moratóriumi időszak alatti fogyasztását az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó becslés útján, arányosítással, vagy az ügyfél által diktált óraállás szerint is megállapíthatja.

A közintézményi felhasználó a moratórium alatt keletkezett fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a moratóriumi időszakot követő december 31-éig teljesíteni köteles, amennyiben az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó a közintézményi felhasználóval másképp nem állapodtak meg.

A moratóriumi időszakot követően a közintézményi felhasználó kikapcsolható, ha

- A moratórium előtti lejárt tartozását a moratóriumi időszak végéig nem fizeti meg az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek és/vagy a földgázelosztónak.

- Az E.ON Energiaszolgáltató Kft., vagy a földgázelosztó felé a moratóriumi időszak alatti fogyasztásából eredő tartozásának esedékes részletével legalább 30 napos késedelembe esik. Ha nem kötnek a felek részletfizetési megállapodást, a közintézményi felhasználó akkor esik késedelembe, ha a moratórium alatti tartozás teljes összegének a tárgyhónapban esedékes részletét a tárgyhónap utolsó napjáig nem teljesíti. A közintézményi felhasználó a moratóriumi időszak megszűnésétől kezdődően a tárgyév december 31-ig terjedő időben havonta egyenlő részletekben köteles teljesíteni a moratórium alatti tartozását.

- Ha a moratóriumi időszak után keletkezett, az E.ON Energiaszolgáltató Kft., vagy a földgázelosztó felé tartozását a lejáratot követő 30 napon belül nem egyenlíti ki.

4.5. Átmeneti szabályok

Ha a jelen 3. pontban szabályozott kérdésekre (a tartozás miatti kikapcsolásra, illetve visszakapcsolásra) vonatkozó jogszabályi rendelkezések megváltoznak, a megváltozott jogszabályi rendelkezések hatályba lépésének napjától kezdődően a jelen 3. pont rendelkezései helyett a megváltozott jogszabályi rendelkezéseket kell alkalmazni.

ic5.) Jogkövetkezmények

Késedelmi kamat

A késedelmi kamat mértékére a Ptk., illetőleg az egyetemes szolgáltatási szerződés rendelkezései az irányadóak.

A kamatfizetés a másik fél fizetési felszólításának (számlájának) kézhezvételét követően, a számlán feltüntetett időpontban esedékes.

A Ptk. rendelkezéseinek megfelelően, ha a felhasználó kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Amennyiben a felhasználó ettől eltérően rendelkezik a befizetett összegre vonatkozóan, akkor a felhasználó rendelkezése az irányadó.

Kötbér

A szerződésszegések esetén alkalmazható kötbér mértékét a jelen Üzletszabályzat 5. sz. melléklete állapítja meg.

A kötbér megfizetése a kötbérterhelő levélben meghatározott időpontban esedékes.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a felhasználó kötbérfizetési kötelezettsége felróhatóság esetén áll fenn. A kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül a szerződésszegő fél, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtétele, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt.

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

Kártérítés

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít a másik félnek okozott kár megtérítése alól. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a felhasználó a szerződésszegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett, igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

Biztosíték

A nem lakossági felhasználónak a 6.ic2) a) pontjában megjelölt szerződésszegése (az egyetemes szolgáltatás díjának és az E.ON Energiaszolgáltató Kft. egyéb követeléseinek meg nem fizetése, vagy késedelmes, nem a szerződésben meghatározott időben történő megfizetése) esetén a

E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult igénye szerinti (a Ptk. szerinti jelzálog, bankgarancia, óvadék,.) legfeljebb 3 havi átlagfogyasztás ellenértékének fedezetére szolgáló biztosítékra.

A további szolgáltatás előrefizetős mérő felszereléséhez kötése

A E.ON Energiaszolgáltató Kft. – saját döntése szerint - a kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előrefizetős mérőt a földgázelosztó szereli fel. Az előrefizetős mérő felszerelésének költségeit - a jogszabályban meghatározott kivételekkel - a felhasználó köteles előre megfizetni.

ID) A GÁZMÉRŐ NÉLKÜLI FOGYASZTÁS FELTÉTELEI, MEGSZEGÉSÉNEK SZANKCIÓJA (A SZOLGÁLTATÁS FOLYTATÁSÁNAK MEGTAGADÁSA)

A gázmérő nélküli fogyasztás feltételeire, a feltételek megszegésének szankcióira a földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

6.J) A SZERZŐDÉS NÉLKÜLI VÉTELEZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A szerződés nélküli vételezésre a GET Vhr-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni.

6.K) PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

KA) A BEÉRKEZŐ FELHASZNÁLÓI PANASZOK RÖGZÍTÉSE, ARCHIVÁLÁSA

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. – annak érdekében, hogy a földgáz-ellátással kapcsolatos felhasználói megkeresések, reklamációk, panaszok egységes eljárással, határidőben kivizsgálásra kerüljenek és a reklamáció, panasz okai megszűnjenek – a felhasználói beadványok kezelése és a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

ka1.) Felhasználói beadványok, megkeresések

- a) Felhasználói beadvány: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel fennálló, földgázkereskedelemmel vagy földgázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul. Benyújtása történhet személyes, telefonos vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.
- b) Reklamáció: Olyan felhasználói beadvány, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- c) Panasz: Felhasználói panasznak azt az írásos felhasználói beadványt kell tekinteni, amikor a felhasználó az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

ka2.) A beadványok kezelése

2.1 A beérkező felhasználói beadványok rögzítése, archiválása

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó valamennyi beadványát az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrzi. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel, vagy méréssel kapcsolatos ügyben a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A

korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását az E.ON Energiaszolgáltató Kft. mellőzheti.

Amennyiben a felhasználó az ügyfélszolgálati irodán szóban terjeszti elő beadványát, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. gondoskodik annak azonnali írásba foglalásáról kivéve, ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A beadvány benyújtásának tényét, illetve a szóban előterjesztett beadvány tartalmát az E.ON Energiaszolgáltató Kft. elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszerében rögzíti, amiről a felhasználónak az elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszerből nyomtatott igazolást ad át. Az elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszer üzemzavara esetén az E.ON Energiaszolgáltató Kft. formanyomtatványt tölt ki, amelynek egyik aláírt példányát átadja a felhasználónak.

A beadványt az elévülési határidő lejártáig, visszakereshetően kell megőrizni.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát, melyről a felhasználót tájékoztatja.

A telefonon beérkező szóbeli reklamációt, illetve az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos, vagy egyes esetekben személyes kommunikáció hangfelvételét az E.ON Energiaszolgáltató Kft. rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Hangfelvétel rögzítéséről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A hangfelvételt a felhasználó – jogosultságának megfelelő igazolása esetén - ilyen irányú kérése esetén az E.ON Energiaszolgáltató Kft. rendelkezésre bocsátja.

2.2 Az érdemi válaszadási határidő, a válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei és a szükséges egyeztetések végrehajtása

A beadványok E.ON Energiaszolgáltató Kft. által történő megválaszolásának határideje 15 nap. A határidő elmulasztása esetén az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a jelen Üzletszabályzat 5. sz. függelékében szereplő Garantált Szolgáltatások szerinti kötbér fizetésére köteles. A határidő a beadványnak az eljárásra jogosult, illetve köteles engedélyeshez történő beérkezésekor, vagy a szükséges egyeztetések végrehajtására nyitva álló határidő lejártakor kezdődik. A határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Amennyiben a felhasználó nem annak az engedélyesnek küldi meg a beadványát, amely eljárni jogosult, illetve köteles, a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek egymás között tisztázzák, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni. Az egyeztetés eredményéről az illetékes engedélyes a felhasználót a haladéktalanul, írásban tájékoztatja.

Ha a beadvány a földgáz-értékesítéssel és a földgázhálózati szolgáltatással egyaránt összefügg és ennek következtében több engedélyest is 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 előző bekezdésekben foglaltak csak akkor alkalmazhatók, ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztó egymástól független ügyfélszolgálati szervezeti egységet működtet, vagy független szervezetet bíz meg az ügyfélszolgálati tevékenység végzésére.

ka3.) Panaszügyek kezelése

3.1 Általános szabályok

A felhasználó panasszal az E.ON Energiaszolgáltató Kft. panaszkezeléssel foglalkozó szervezetéhez, vagy fogyasztói érdekképviselői, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

A felhasználói panaszok kezelését az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a beadványokra vonatkozó szabályok szerint végzi.

A panaszügyek kezelésével kapcsolatos egyeztetések végrehajtását az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az ügykezelését támogató informatikai rendszerben rögzíti, és a beadványok megőrzésére vonatkozó szabályok szerint kezeli.

3.2. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. eljárásának elsődlegessége

A felhasználó köteles a jelen Üzletszabályzat alapján fennálló egyetemes szolgáltatási jogviszonyával kapcsolatos mindennemű panaszával - a 3.3.1., 3.3.2. és 3.3.3 pontok szerinti hatósági eljárását megelőzően - igazolható módon az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-hez fordulni.

Ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó által az alábbi 3.3. pont hatálya alá tartozó ügyben benyújtott beadványát érdemben elutasítja, a felhasználó a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, vagy békéltető testülethez fordulhat, továbbá bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti igényét.

Ha a felhasználó az E.ON Energiaszolgáltató Kft. válaszát nem fogadja el, vagy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. nem adott érdemi választ, a felhasználó a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz benyújtott kérelmének tartalmaznia kell

- a) a kérelmező elérhetőségét (cím, ha rendelkezésre áll, a telefonos elérhetőség és elektronikus levélcím),
- b) az érintett felhasználási hely címét,
- c) a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek a felhasználói megkeresésére adott válaszlévelét, az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-hez benyújtott panasz átvételének igazolására szolgáló igazolást, vagy telefonos megkeresés esetén a 2.1 pont szerinti egyedi ügyszámot, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot,
- d) a kért intézkedés megjelölését,
- e) a kérelmező aláírását.

3.3. Hatásköri szabályok

3.3.1 A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

- Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések, beleértve az engedélyesek üzletszabályzatában foglalt lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén - lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén – ide nem értve a szerződés nélküli vételezéssel, a szabálytalan vételezéssel, valamint ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatos panaszok – ügyében, a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy. A GET 36. § (2) bekezdésében, valamint a GET 107. § (5) bekezdésében foglalt rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. A hatóság eljárására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvénybeni meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jelen pont hatálya alá tartozó magatartásával okozati összefüggésben álló polgári jogi igény elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróság jogosult a jelen Üzletszabályzat 6. MD Fejezetének rendelkezései szerint.

3.3.2 A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hatásköre

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel szemben felmerülő azon panaszok ügyében, amelyekre nem a fogyasztóvédelmi hatóságnak van hatásköre, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jelen pont hatálya alá tartozó magatartásával okozati összefüggésben álló polgári jogi igény elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróság jogosult a jelen Üzletszabályzat 6. MD Fejezetének rendelkezései szerint.

3.3.3 A békéltető testület hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti békéltető testülethez is fordulhat.

A békéltető testület eljárásának igénybe vétele nem zárja ki azt, hogy a lakossági fogyasztó egyidejűleg a jelen 3.3.1 pont első bekezdése szerinti esetben a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, a 3.3.2 szerinti esetben pedig a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz forduljon.

3.3.4 Elérhetőségek

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság és a békéltető testületek elérhetőségét jelen Üzletszabályzat 3. számú függeléke tartalmazza.

3.3.5. Bíróságok hatásköre

A felhasználó és az E.ON Energiaszolgáltató Kft. között a jelen Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból származó mindennemű polgári jogvita elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróság jogosult a jelen Üzletszabályzat 6.MD) Fejezetének rendelkezései szerint.

6.1.) ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK, EGYÉB ELÉRHETŐSÉGEK

A felhasználókkal, valamint a felhasználói társadalmi érdekképviseleti szervezetekkel és a felhasználói érdekeket képviselőkkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására, felhasználók tájékoztatására az E.ON Energiaszolgáltató Kft. vagy megbízottja az alábbiak szerint ügyfélszolgálatot tart fenn.

LA) AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FELADATOK ELLÁTÁSÁNAK MÓDJA

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. ügyfélszolgálati feladatait teljes ellátási területére vonatkozóan egyrészt telefonos ügyfélszolgálatán keresztül látja el, másrészt elektronikus ügyfélszolgálatot működtet. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználók részére, a személyes ügyfélforgalom számára ügyfélszolgálati irodákat tart fenn.

Az ügyfélszolgálat hatáskörében rögzített egyes feladatok teljesítése megbízási szerződés alapján másra is átruházható.

A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és az ügyfélszolgálatnak a működési rendjét, felfogadási idejét az E.ON Energiaszolgáltató Kft. úgy állapítja meg, és a működésének

feltételeiről oly módon gondoskodik, hogy az lehetővé tegye a felhasználók jogainak megfelelő érvényesítését.

Az állandó ügyfélszolgálati irodákban elektronikus ügyfélhívó rendszer működik. Az állandó ügyfélszolgálati irodákban és a fiókirodákban is lehetőség van arra, hogy a felhasználó a számláit vagy egyéb tartozását bankkártyás fizetési móddal rendezze, illetve készpénz-átutalási megbízás (csekk) is rendelkezésére áll.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználók részére elektronikusan és telefonon keresztül is biztosítja a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását, jelen Üzletszabályzat 2. számú mellékletében meghatározott telefonszámon vagy e-mail címen.

Ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseit megbízottként összevontan kezeli, a hálózat-használattal kapcsolatban is biztosítja a felhasználók részére a jelen Üzletszabályzat 1. számú mellékletében nevesített ügyfélszolgálatokon az ügyintézését.

Az ügyfélszolgálati irodákban, az írásban benyújtott beadványok, igazolás ellenében kerülnek átvételre.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a beadványokat az elévülési határidő végéig, visszakérhetően megőrzi.

LB) AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK ELÉRHETŐSÉGE, NYITVA TARTÁSA, KONKRÉT FELADATAI

Jelen Üzletszabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az 5000 főt meghaladó lakosságú, az egyetemes szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálat nem rendelkező településen úgynevezett E.ON Pontot tart fenn, ahol biztosítja a panaszfelvétel lehetőségét, valamint tájékoztató anyagok, formanyomtatványok, valamint az üzletszabályzat elérhetőségét. Az egyes E.ON Pontok nevét, elérhetőségét és nyitva tartásait idején jelen Üzletszabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

6.M) VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK

MA) IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK MEGJELÖLÉSE

A jelen Üzletszabályzatban és az egyetemes szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv (1959. évi IV. törvény), a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény és az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet, az egyéb vonatkozó földgázipari és más hatályos jogszabályok, továbbá az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat előírásai az irányadók.

MB) A KÖLCSÖNÖS ÉRTESÍTÉSEK RENDJE, HATÁRIDEJE, MÓDJA

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó részére szóló küldeményeket a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésében feltüntetett értesítési címre, vagy az online ügyfélszolgálaton (ITS rendszerben) történő regisztrálása esetén arra az e-mail címre, ilyen adatok hiányában pedig a felhasználó részére utoljára kibocsátott számlán szereplő címre juttatja el.

A felhasználó, ha a szerződésben rögzített adataiban bármely változás következik be, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek írásban bejelenteni. A felhasználó a bejelentési kötelezettség elmulasztásával az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek okozott károkért korlátlanul felel, és a

részére emiatt meg nem érkezett küldemények miatt kártérítési vagy egyéb igényt az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel szemben nem támaszthat.

MC) A KÉZBESÍTÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

a) Általános szabályok

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. mindazon postai küldemények esetében, amelyek tekintetében jogszabály a tértivevényes küldeményként történő kézbesítést kötelező szabályként nem írja elő, saját belátása szerint dönt abban a kérdésben, hogy az érintett küldeményt ajánlott küldeményként vagy ajánlott szolgáltatás és tértivevényes szolgáltatás nélküli egyszerű postai küldeményként ("egyszerű postai küldemény") adja-e postára.

A felhasználó saját költségén köteles gondoskodni arról, hogy részére a postai küldemények kézbesíthetők legyenek.

b) Egyszerű Postai Küldeményekre vonatkozó szabályok

Az Egyszerű Postai Küldeményeket (a számlák kivételével, amelyekre a c) pont rendelkezéseit kell alkalmazni) a küldeménnyel megküldött levél keltezésének napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

c) Számlákra vonatkozó speciális szabályok

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. kifejezetten jogosult arra, hogy a felhasználó részére kibocsátott számlákat Egyszerű Postai Küldeményként adja postára azzal, hogy ilyen esetben a számlákat az E.ON Energiaszolgáltató Kft. számítógépes rendszerében rögzített postára adási dátum napját követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

d) Az Ajánlott Küldemények

Az Ajánlott Küldeményként postára adott küldeményeket a postára adást követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinteni; ebben az esetben a postára adás napját az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az ajánlott küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni.

e) A Tértivevényes Ajánlott Küldemények

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. csak a jogszabályban kifejezetten meghatározott küldeményeket köteles a felhasználó részére Tértivevényes Ajánlott Küldeményként megküldeni. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. különösen a lakossági fogyasztónak minősülő felhasználónak szóló, kikapcsolás előtti utolsó írásbeli felszólítást köteles Tértivevényes Ajánlott Küldeményként, vagy az átvétel írásban történő igazolását magában foglaló kézbesítés útján megküldeni.

Ha a Tértivevényes Ajánlott Küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste”, „az átvételt megtagadta” „címezett elköltözött”, „címezett ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel adta vissza az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tizedik munkanapon kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címezett ténylegesen nem szerzett tudomást. Amennyiben a kikapcsolási értesítés kézbesítése a fenti esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

f) E-mailben továbbított küldeményekre vonatkozó szabályok

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. arra az e-mail címre is küldheti az értesítéseit, amelyre a felhasználó az online ügyfélszolgálaton (ITS rendszeren) keresztül regisztrált.

g) SMS-ben továbbított üzenetek

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft írásbeli küldeményeit megerősítheti, és/vagy továbbíthatja sms-ben is azon felhasználók részére, akiknek a mobil telefonszáma a nyilvántartásában rendelkezésére áll.

h) Kézbesítés futárposta, gyorsposta útján, integrált postai szolgáltatást végző szolgáltató által vagy személyes kézbesítéssel

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a felhasználó részére a kikapcsolás előtti utolsó írásbeli értesítést, és más írásos küldeményeit személyes kézbesítéssel vagy a Postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta, valamint integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján is eljuttathatja. Ezen küldeményeket személyes kézbesítés esetén a küldeményen feltüntetett személyes átvételi napon, a Postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta, valamint integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján történő kézbesítés esetén pedig a postai szolgáltató által igazolt időpontban kell a felhasználóval közöltnek tekinteni.

Ha a küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a felhasználó az átvételt megtagadta, akkor az átvétel megtagadásáról, és a felhasználó következményekről való kioktatásáról jegyzőkönyvet kell felvenni. A küldeményt a kézbesítés megkísérlésének (és a jegyzőkönyv felvételének) a napján kézbesítettnek, a címzettel közöltnek kell tekinteni.

MD) VITARENDEZÉS

A felhasználó és az E.ON Energiaszolgáltató Kft. között a jelen Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból keletkező jogviták eldöntésére a rendes bíróságok jogosultak, és eljárásukra a Polgári Perrendtartás szabályai irányadóak.

A jelen Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból származó polgári jogi igény E.ON Energiaszolgáltató Kft. általi, rendes bíróságok előtti érvényesítését sem a felhasználó panaszbeadványa alapján az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által folytatott eljárás, sem a felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal vagy a békéltető testület előtt indított eljárás nem akadályozza.

6.N) VÉDENDŐ FOGYASZTÓK

6n1.) Általános szabályok

A lakossági fogyasztók köréből a védendő fogyasztók a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a földgázelosztók által nyújtott, külön jogszabályban meghatározott bánásmódban és kedvezményben.

Amely fogyasztó egyidejűleg szociálisan rászoruló és fogyatékkal élők is minősül, jogosult mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybe vételére.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a védendő fogyasztókat az alábbiakban részletezett különleges elbánásban részesíti.

6n2.) A szociálisan rászoruló fogyasztók

2.a) A jogosultak köre

A GET és a GET Vhr, illetve a jelen Üzletszabályzat alkalmazásában szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek 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. 38. §-a szerinti lakásfenntartási 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.) Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket
 - a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

Háztartás: az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek közössége.

2.b) A jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétel

A szociálisan rászoruló fogyasztó a 2.a) pontnak való megfelelését a földgázelosztó felé

a) a GET Vhr. 9. számú melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy

b) a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, tényt megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja. A földgázelosztó az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

A földgázelosztó köteles a szociálisan rászoruló fogyasztót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba venni, és a nyilvántartásba vételről a fogyasztóval jogviszonyban álló E.ON Energiaszolgáltató Kft-t a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni.

Ha a lakossági fogyasztó kezdeményezte a földgázelosztónál a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot a földgázelosztó felfüggeszti. Ez esetben kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor. Amennyiben a felhasználó a személyes ügyfélszolgálati irodákban kezdeményezi, ill. nyújtja be a védendő státusz igényléséhez szükséges iratokat, a kérelme azonnal elbírálásra kerül, egyébként a kérelem iktatását követő 8 napon belül. Utóbbi esetben a kikapcsolás alóli mentességet 8 napot követően tudja biztosítani az E.ON Energiaszolgáltató Kft.

Ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő fogyasztó - a véghatáridő lejártát 30 nappal megelőzően a földgázelosztó által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére - nem igazolja, az igazoló iratban meghatározott véghatáridő lejártát követő 8 napon belül a földgázelosztó az érintett védendő fogyasztót törli a nyilvántartásból. A nyilvántartásból való törlésről az érintett védendő fogyasztót a földgázelosztó értesíti.

A földgázelosztó a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én szociálisan rászoruló személyként szereplő – a GET rendelkezései alapján jogosultságának ismételt igazolására köteles - fogyasztót köteles írásban, közérthető módon tájékoztatni - egyidejűleg megküldve a fogyasztónak a Vhr. 9. sz. melléklete szerinti nyomtatványt - a tárgyév március 1. napjáig, hogy jogosultságát ismételten igazolja le tárgyév március 31. napjáig.

A fenti rendelkezésnek megfelelően a nyilvántartásba történt felvételt követően a védendő fogyasztó minden év március 31-ig köteles a megfelelő irattal igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Jogosultságának ismételt igazolására a szociálisan rászoruló fogyasztó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

2.c) A jogosultság terjedelme

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a 2.b) pont szerinti nyilvántartásba, e személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

2.d) A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illethetik meg:

- a) részletfizetés,
- b) fizetési haladék,
- c) előrefizetős mérő

A szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési késedelem esetén az előző bekezdésben meghatározott kedvezményeket veheti igénybe. Ha szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, illetve halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést az E.ON Energiaszolgáltató Kft. előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból a GET 29. § (3)-(4) bekezdésének megfelelően kikapcsolható.

2.d.1) Fizetési kedvezmény (részletfizetés vagy haladék)

A szociálisan rászoruló fogyasztó legkésőbb a második fizetési felszólításban megjelölt fizetési határidőig kérheti részletfizetési kedvezmény, ill. fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólításokban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni. A kérelem elbírálásáig a szociálisan rászoruló fogyasztó nem kapcsolható ki.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt

- az elfogyasztott földgáz ellenértékét,
- a tartozás részösszegeit, illetve
- a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti.

Részletfizetési kedvezmény, ill. fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a szociálisan rászoruló fogyasztót.

Újabb részletfizetési megállapodás kötésére az E.ON Energiaszolgáltató Kft. csak akkor köteles, ha a felhasználó az előző részletfizetésből eredő kötelezettségeit maradéktalanul teljesítette.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztása a Vhr. 13. sz. mellékletében szereplő vagy jelen Üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott összeg az alábbi részletezés szerint:

A tartozás az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztásából számított, illetve fogyasztási jelleggörbe alapján számított	Részletfizetés időtartama
- az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	2 hónap
- az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztását meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	5 hónap
- az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén	6 hónap

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a nyilvántartásba vételt követően kereskedőt, illetve egyetemes szolgáltatót vált, a korábbi földgáz egyetemes szolgáltatási/kereskedelmi 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.

2.d.2) Előrefizetős mérő

A részletfizetés, illetve a fizetési haladék biztosítása mellett az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek - a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett - fel kell ajánlania az előrefizetős mérő felszerelésének lehetőségét. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a további fogyasztást előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben fel kell hívni.

Az előrefizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztása a Vhr. 13. sz. mellékletben szereplő vagy jelen Üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott összeg az alábbi részletezés szerint:

A tartozás az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztásából, illetve fogyasztási jelleggörbe alapján számított	Részletfizetés időtartama
- az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának	4 hónap

ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén

- az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap

- az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap

A részletfizetés időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

Részletfizetési megállapodásban az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és a felhasználó kötelesek rögzíteni, hogy ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a teljesítéssel késedelembe esik, az előrefizetős mérő feltöltésekor

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

az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előrefizetős mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a GET-ben, valamint a GET Vhr-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett

Ha a fogyasztó kéri, az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a földgázelosztóval együttműködve gondoskodik az előrefizetős mérő felszereléséről. Az előre fizető fogyasztásmérő-berendezést a földgázelosztó a vonatkozó általános költségviselési szabályok szerint ingyenesen biztosítja és szereli fel.

Az előrefizetős mérő feltöltése

- Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. biztosítja az előrefizetős mérőknek elektronikus úton illetőleg az ügyfélszolgálatokon történő feltöltésének lehetőségét. A befizetett díj tartalmazza a földgáz és a rendszerhasználat díját, amelyekről az E.ON Energiaszolgáltató Kft. számlát állít ki a fogyasztó számára. Az előrefizetős mérő feltöltése a szociálisan rászoruló fogyasztó feladata.
- A feltöltést a felhasználási hely megjelölésével a szociálisan rászoruló fogyasztó javára más is teljesítheti.
- Az előre befizetett összeg tetszőleges időszak alatt használható fel. A feltöltés elmaradásának, vagy a feltöltött összeg elfogyásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül az E.ON Energiaszolgáltató Kft. általi kikapcsolásnak.

Az előrefizetős mérő leszerelését a szociálisan rászoruló fogyasztó csak akkor kérheti, ha az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel, ill. a földgázelosztóval szemben lejárt esedékességű tartozása nem áll fenn, és a korábbi tartozása kiegyenlítésétől 6 hónap eltelt úgy, hogy szerződésszegést nem követett el.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó 6 hónapon belül a fogyasztási helyen a szerződését megszünteti, és új fogyasztási helyen kíván szerződést kötni, úgy az új fogyasztási helyen is jogosult az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a vételezését előrefizetős mérő felszereléséhez kötni.

Az előrefizetős mérő hagyományos mérőre történő cseréjekor a mérőben maradt energiamennyiséggel szükséges elszámolni, ennek ellenértéke a felhasználónak visszajár. Ennek megfelelően az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az előrefizetős mérő utolsó számláját helyesbíti a mérőben maradt mennyiséggel, és erről jóváíró számlát bocsát ki. A jóváírandó összeg megjelenik a felhasználó szerződéses folyószámláján, amit az E.ON Energiaszolgáltató Kft. – a felhasználó

választása szerint – vagy a hagyományos mérő alapján kiállított első (rész)számla összegébe beszámít, vagy azt visszautalja a felhasználó részére.

A hagyományos mérő visszaszerelésének költségviselése független az előre fizetős mérő felszerelésének időpontjától. Amennyiben a felhasználó az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-vel, illetve a földgázelosztóval szemben minden lejárt esedékességű tartozását rendezte, a hagyományos mérő visszaszerelésének költségei (kiszállási és munkadíj) nem terhelik a felhasználót.

6n3.) A fogyatékkal élő fogyasztók

3.a) A jogosultak köre

Fogyatékkal élő fogyasztó az a fogyasztó, aki

- aa) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesül, vagy
- ab) a vakok személyi járadékában részesül, továbbá
- ac) az a személy, akinek – vagy a vele közös háztartásban élő személynek - életét, vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a földgázellátásból való kikapcsolás, vagy a földgázellátás megszakadása.

3.b) A fogyatékoság jellege

A fogyatékoság jellegét a kezelőorvos, ennek hiányában a házi orvos állapítja meg és a Vhr. 10. sz. melléklet C) része szerinti formanyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy az érintett engedélyes azonosítani tudja a jogszabályok és jelen Üzletszabályzat szerinti különleges bánásmód jellegét, tartalmát. Amennyiben a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleményezési hatásköre az érintettre kiterjed, a kezelőorvos és a házi orvos a nyomtatványt e szerv szakvéleménye alapján tölti ki.

A fogyatékoság jellegét az alábbi csoportok egyikébe (vagy egyidejűleg több csoportba) sorolás révén kell megállapítani:

- a) olyan jellegű fogyatékoság, 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 (A vakok személyi járadékában részesülő személy esetén e jogosultság alapján e csoportba tartozást vélelmezni kell, és nem kell a Vhr. 10. számú mellékletében szereplő formanyomtatvány C) részét kitölteni, ha a vakok személyi járadékában részesülő személy egyéb fogyatékoság alapján további csoportba történő felvételét nem kívánja kezdeményezni),
- b) olyan jellegű fogyatékoság, amelynek következtében a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó vagy a vele közös háztartásban fogyatékkal élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti.

3.c) A jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétel

A fogyasztó a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való, saját vagy a háztartásában lakó más személy fogyatékoságára tekintettel fennálló jogosultságát

- a) a Vhr. 10. számú melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és

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

A benyújtott iratokat és a bemutatott iratok másolatát a földgázelosztó a jogosultság megszűnését követő 2 évig köteles megőrizni.

A földgázelosztó a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én fogyatékkal élő fogyasztóként szereplő – a GET rendelkezései alapján jogosultságának ismételt igazolására köteles - fogyasztót köteles írásban, közérthető módon tájékoztatni - egyidejűleg megküldve a fogyasztónak a VHR 10. sz. mellékletében szereplő nyomtatványt - a tárgyév március 1. napjáig, hogy jogosultságát ismételten igazolja le tárgyév március 31. napjáig.

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

Nem kell évenkénti igazolást benyújtania azon fogyatékkal élő fogyasztónak, akinek állapotában – orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan – nem várható jelentős javulás.

3.d) A jogosultság terjedelme

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

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

A 3.b) fejezet b) alpontja szerinti körbe tartozó, a fogyasztóval egy háztartásban lakó fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét fogyatékkal élőknek nem minősülő fogyasztó is kérheti, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy fogyasztó egy fogyasztási helye szerepelhet a nyilvántartásban védelemre jogosultként.

3.e) A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmény, különleges bánásmód

A fogyatékkal élő fogyasztókat különösen a méréssel, a leolvasással, a számlázással és a díjfizetési módokkal kapcsolatosan igényeiknek megfelelő, különleges bánásmódban kell részesíteni.

A 3.a) pont aa) és ab) alpontjai szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztót megillető különleges bánásmód lehet:

- ea) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- eb) készpénzben történő számlakiegyenlítés lehetőségének biztosítása a felhasználási helyen,
- ec) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,

ed) a számla értelmezéséhez az érintett engedélyes üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség (helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás, stb.).

Az elosztói engedélyes az üzletszabályzatában a fogyatékkal élők földgáz-ellátásban való részvételét megkönnyítő egyéb szolgáltatásokat is meghatározhat.

Az ebbe a körbe tartozó fogyasztó a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel iránti igény bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy az előző bekezdésben meghatározott, illetve az érintett engedélyesek által nyújtott egyéb szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást a fogyasztó részére a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani. Nem vehető nyilvántartásba az, aki felhívás ellenére sem nyilatkozik az igénybe venni kívánt különleges bánásmód szerinti szolgáltatásról.

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

A fogyatékkal élő fogyasztó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó a korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítani kell számára. A módosítást a nyilvántartásban fel kell tüntetni.

A 3.b) pont b) alpontja alá tartozó fogyasztó esetén a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a 3.b) pont b) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátás 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.

6n4.) Egyéb rendelkezések

A védendő fogyasztó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül írásban bejelenteni az érintett engedélyesnél. A földgázelosztó köteles a jogosultságot adó körülmény megváltozásának bejelentését követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a jogosultságot megalapozó körülmény megszűnése esetén a védendő fogyasztót a nyilvántartásból törölni.

Fogyatékkal élő fogyasztó esetén a benyújtott iratokat és a bemutatott iratok másolatát a földgázelosztó a jogosultság megszűnését követő 2 évig köteles megőrizni, míg szociálisan rászoruló fogyasztó vonatkozásában a földgázelosztó az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig köteles megőrizni.

7. AZ ALAPTEVÉKENYSÉGEN KÍVÜL VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK BEMUTATÁSA

7.A) AZ E.ON ENERGIASZOLGÁLTATÓ KFT. ÁLTAL A FELHASZNÁLÓK IGÉNYE ALAPJÁN KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN VÉGEZHETŐ, ALAPSZOLGÁLTATÁSON TÚLI KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS DÍJA

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. a következő, felhasználó által megrendelt szolgáltatásokért kérhet külön díjat:

- a) számlamásolat-készítés naptári évenként és fogyasztási helyenként a második alkalomtól kezdődően, valamint az Üzletszabályzat (vagy részei), egyéb dokumentumok, igazolások másolatának kiadása,
- b) a felhasználónak a földgázellátásból való jogszerű kizárása (kikapcsolása) utáni visszakapcsolása

- c) a gázmérőből kinyerhető, a felhasználó földgázfogyasztására vonatkozó adatok rendelkezésre bocsátása leolvasásonként a második alkalomtól kezdődően.

A tartozás miatti visszakapcsolás során felmerült műszaki munkálatok költségeit (beleértve az előrefizetős mérő felszerelését is – kivéve védendő fogyasztó) az adott szolgáltatási területhez tartozó földgázelosztó mindenkor hatályos földgázelosztói díjjegyzéke tartalmazza.

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE, KÖTELEZŐ MÓDOSÍTÁSA

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. egyetemes szolgáltatói Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását követően napjától lép hatályba.

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes jogszabályváltozás esetén a jelen Üzletszabályzatát a jogszabályváltozásnak megfelelően módosítani köteles.

Kelt: Budapest, 2014. július 1.

.....
E.ON Energiaszolgáltató Kft.
képviseli: Pál Norbert, ügyvezető

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

2014. június 25. napján kelt 2294/2014. számú határozatával jóváhagyta.