

Tájékoztató

az E.ON Áramszolgáltató Kft. villamosenergia egyetemes szolgáltatói szerződése lényeges tartalmi elemeiről, szerződéses feltételeiről

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 61.§ (2) bekezdése alapján ezúton tájékoztatjuk a társaságunkkal mint egyetemes szolgáltatóval kötendő egyetemes szolgáltatási szerződésének lényeges tartalmi elemeiről és főbb szerződéses feltételeiről.

A jelen összefoglaló nem minősül általános szerződési feltételnek, célja kizárólag a felhasználók egyértelmű, közérthető és világos tájékoztatása. A mindenkor hatályos üzletszabályzatunk és az annak részét képező általános szerződési feltételek ügyfélszolgálati irodáinkban és a www.eon.hu címen elérhető honlapunkon található.

Felhívjuk a figyelmet, hogy 2022. augusztus 1-jétől az üzletszabályzatunkban és az általános szerződési feltételeinkben (ÁSZF) foglaltakat a veszélyhelyzeti jogszabályok szerinti eltérésekkel alkalmazzuk, a változásokkal kapcsolatos részletes tájékoztató a honlapunkon a www.eon.hu/hu/egyeb/egyetemes-valtozas.html oldalon megtalálható.

Egyetemes szolgáltató: Az E.ON Áramszolgáltató Kft., amely jogszabály által meghatározott szabályok szerint értékesít villamos energiát az erre vonatkozó felhasználói jognyilatkozat alapján a lakossági és az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználók számára.

Elosztói engedélyes: Az áramhálózat működtetéséért felelős, elosztói engedéllyel rendelkező társaság. Társaságunk az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. és az OPUS TITÁSZ Zrt. elosztási területén nyújt egyetemes szolgáltatást.

Ár: A villamos energia legmagasabb árát, a külön díjas szolgáltatások árát és azok alkalmazási feltételeit jogszabály állapítja meg.

Elszámolási időszak: Szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak.

Elektronikus számla: Az elektronikus formában kiállított számla ugyanazokat az adatokat tartalmazza, mint a nyomtatott papír számla és ugyan olyan hiteles számlának minősül. Az elektronikus számla környezetbarát és kényelmes megoldást jelent.

Ügyfeleink elektronikus számláikat internetkapcsolattal bárhol és bármikor megtekinthetik és könnyen, sorban állás nélkül biztonságosan be is fizethetik.

Egyéni számlafizetési határidő: Egyéni számlafizetési határidő szolgáltatásunkkal ügyfeleink adhatják meg az időpontot, hogy számláikat adott hónap 1-je és 25-e között mikor szeretnék kifizetni. A határidő kiválasztására évente egyszer van lehetőség. Az új határidőnek nincs befolyása a már kiadott számlákra, csak a következő számlákat érinti.

A számlák kiegyenlítése az alábbi módokon történhet:

- online bankkártyás fizetés,
- csoportos beszedési megbízás,
- egyedi átutalás,
- postai készpénzátutalás.

Ügyintézéskor, kérjük, mindig adja meg a számlán található azonosítók egyikét.

Felhasználó azonosító szám: A szerződött ügyfelünket azonosítja, a számla 1. oldalán található.

Szerződéses folyószámla szám: Ügyfeleink társaságunknál vezetett folyószámlájának azonosítója, amelyen a befizetéseket és a tartozásokat tartjuk nyilván. A számla 3. oldalán található a bal felső sarokban.

Kifogás a számlával szemben: Ügyfeleink a számla ellen kifogást emelhetnek. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja.

Felhasználóváltás: Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, vagy a felhasználási hely használatára való jogosultsága más okból megszűnik, köteles a költözéstől számított 15 napon belül a szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban felmondani.

Kikapcsolás lakossági felhasználó esetén: társaságunk jogosult az elosztói engedélyesnél kikapcsolást kezdeményezni, ha az alábbi feltételek együttesen fennállnak:

- a lakossági felhasználó több mint 60 napot meghaladóan késedelmesen fizetett,
- a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről nem született megegyezés a felhasználó és társaságunk között,
- társaságunk a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági felhasználót legalább kétszer írásban értesítette és az első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségére.

Kikapcsolás nem lakossági felhasználó esetén: Társaságunk jogosult az elosztói engedélyesnél kikapcsolást kezdeményezni, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó 30 napot meghaladó fizetési késedelembe esik. A kikapcsolásra vonatkozó értesítést igazolható módon közöljük a felhasználóval.

Visszakapcsolás: A visszakapcsolás feltétele az összes lejárt esedékességű tartozás és a járulékos költségek (kamat, felszólítás és az elosztói engedélyes üzletszabályzatában feltüntetett visszakapcsolási díj) megfizetése.

Szerződésmelmondás: Az egyetemes szolgáltatói szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondhatja.

Kereskedőváltás: Ha a felhasználó a szükséges villamos energiát a továbbiakban más szolgáltatótól kívánja az adott felhasználási helyre beszerezni, akkor az egyetemes szolgáltatási szerződését 30 napos határidővel, írásban vagy elektronikus formában fel kell mondania.

Panaszkezelés: Amennyiben panasszal kíván élni, akkor kérjük, hogy először ügyfélszolgálatunkat keresse:

Lakossági ügyfélszolgálati elérhetőségei: www.eon.hu/hu/lakossagi.html - Fejléc - Elérhetőségek menüpont

Üzleti ügyfelek, és közigazgatási intézmények ügyfélszolgálati elérhetőségei: www.eon.hu/hu/uzleti-es-kozigazgatasi.html - Fejléc - Elérhetőségek menüpont

Jogorvoslati lehetőségek: Amennyiben nem elégedett társaságunk szolgáltatásával, az Ön panaszára adott válaszával, akkor jogorvoslat iránti igényével az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- a békéltető testülethez (<https://bekeltetes.hu/>),
- a fogyasztóvédelmi hatósághoz (Kormányhivatalhoz elszámolási, számlázási, ki- és visszakapcsolási, és méréssel kapcsolatos ügyekben fordulhat. <https://www.kormanyhivatal.hu/>)
- a felügyeleti szervhez (Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz hálózati csatlakozással, hozzáféréssel, rendelkezésre állással kapcsolatos panaszok; szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatos ügyek. <http://mekh.hu/>)

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei honlapunkon itt találhatóak:

Lakossági ügyek részére: www.eon.hu/hu/lakossagi.html - Fejléc - Elérhetőségek menüpont

Üzleti ügyfelek és közigazgatási intézmények részére: www.eon.hu/hu/uzleti-es-kozigazgatasi.html - Fejléc - Elérhetőségek menüpont

Adatkezelési tájékoztató: Az ügyfelek személyes adatainak kezelésére vonatkozó részletes tájékoztatás a www.eon.hu/hu/rolunk/vallalatsoport/kozlemenyek/adatvedelem.html oldalunkon érhető el.