

**A 273/2007. (X. 19.) KORM. RENDELET 21/A. § (3B) PONTJA SZERINTI TÁJÉKOZTATÁS
A JAS BUDAPEST ZRT. ÁLTAL KIÁLLÍTOTT SZÁMLÁKHOZ KAPCSOLÓDÓAN**

1. A kereskedőváltás feltételei, előnyei

1.1 A kereskedőváltás szabályai a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény („VET”) alapján

47/B. § (1) Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását az érintett villamosenergia-kereskedő és hálózati engedélyes térítésmentesen végzi, és azzal összefüggésben az érintett villamosenergia-kereskedő és hálózati engedélyes a felhasználónak kereskedőváltással kapcsolatos díjat - a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel - nem számíthat fel. A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a villamosenergia-kereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződést köt.

(2) Lakossági fogyasztónak és a kis- és közép vállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti kisvállalkozásnak nem minősülő felhasználóval szemben szerződésmegszüntetési díj kizárólag határozott idejű és rögzített áras szerződés lejárat előtti, a felhasználó általi felmondása esetén számítható fel, ha a szerződés rendelkezik a szerződésmegszüntetési díjról, valamint számításának módjáról és arról a szerződéskötést megelőzően a felhasználó egyértelmű tájékoztatást kapott.

(3) A (2) szerinti szerződésmegszüntetési díjnak arányban kell lennie a felmondás által okozott közvetlen gazdasági veszteséggel és mértéke legfeljebb a villamosenergia-kereskedő számára a szerződés felhasználó általi felmondása által okozott közvetlen gazdasági veszteség mértékéig terjedhet. A szerződésmegszüntetési díj mértékének meghatározásakor a felhasználó számára a szerződés alapján már biztosított kapcsolt beruházások vagy szolgáltatások költségei a közvetlen gazdasági veszteség körében figyelembe vehetők. A közvetlen gazdasági veszteséghez kapcsolódó költségek tekintetében a bizonyítási teher a villamosenergia-kereskedőt terheli.

(4) A villamosenergia-kereskedő üzletszabályzatában rögzíti a szerződésmegszüntetési díj alkalmazásának lehetőségét és számításának módját. A villamosenergia-kereskedő a szerződés megkötését megelőzően igazolható módon tájékoztatja a felhasználót a szerződésmegszüntetési díj alkalmazásának eseteiről és számításának módjáról.

(5) A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződését az abban meghatározott feltételek szerint, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetén a 62. § (4) bekezdésében foglaltakkal összhangban írásban mondhatja fel. A felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.

(6) A villamosenergia-kereskedő köteles a felhasználó és - amennyiben a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedő jár el - az új villamosenergia-kereskedő részére a felmondás kézhezvételtől számított 5 napon belül írásban értesítést küldeni

a) a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, vagy

b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről.

(7) A felhasználó, amennyiben önállóan jár el, köteles a (6) bekezdés a) pontja szerinti értesítést a korábbi kereskedő által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt az új villamosenergia-kereskedőnek a kézhezvételt követően 3 munkanapon belül eljuttatni, hogy az új villamosenergia-kereskedő a (9) bekezdésben meghatározott kötelezettségeinek eleget tudjon tenni.

(8) A (6) bekezdés b) pontja szerinti esetben a villamosenergia-kereskedő a feltételek teljesítése érdekében határidőt biztosít. A felhasználó felmondása a megjelölt szerződési feltételek teljesítésének időpontjában minősül közöltnek.

(9) A korábbi villamosenergia-kereskedő a (6) bekezdés a) pontja szerinti visszaigazolással egyidejűleg köteles a hálózati engedélyesnél bejelenteni a Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltás tényét, és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját. Az új villamosenergia-kereskedő a

(6) bekezdés a) pontja szerinti visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően a hálózati engedélyes részére bejelenti az új villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépésének időpontját.

(10) Az érintett villamosenergia-kereskedők a Vhr.-ben meghatározottak szerint egyeztetnek a hálózati engedélyessel a felhasználó által kezdeményezett kereskedőváltás feltételeiről úgy, hogy a kereskedőváltás az igénybejelentéstől számított legkésőbb 21 napon belül megtörténjen.

47/C. § (1) A hálózati engedélyes köteles a Vhr.-ben a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni. A villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a korábbi villamosenergia-kereskedő a felhasználóval és az új villamosenergia-kereskedővel egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani. A kereskedőváltással érintett villamosenergia-kereskedők és a felhasználó kötelesek egymással és a hálózati engedélyessel együttműködni.

(2) A felhasználó és a villamosenergia-kereskedő az e törvényben, a Vhr.-ben, valamint a kereskedő üzletszabályzatában rögzített feltételek betartásával a felmondás feltételeiben megállapodhat, amennyiben az nem érinti a hálózati engedélyes Vhr.-ben meghatározott kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit.

(3) A határozott időtartamú villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén, amennyiben a felhasználó a megszűnés napját követő napi hatállyal másik villamosenergia-kereskedővel villamosenergia-vásárlási szerződést köt, akkor a kereskedőváltásnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében az új szerződés megkötését legalább a határozott idejű szerződés megszűnését 30 nappal megelőzően köteles a villamosenergia-kereskedőnek bejelenteni. Ebben az esetben a 47/B. § (1) bekezdésben, 47/B. § (3) bekezdés a) pontjában, a 47/B. § (6) bekezdésében, valamint a 47/C. § (1) és (2) bekezdésben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a 47/B. § (3) bekezdés a) pontjában a felmondás alatt az e bekezdés szerinti bejelentést kell érteni.

(4) Amennyiben a felhasználó a (3) bekezdés szerinti határidőt elmulasztja, a villamosenergia-kereskedő és a hálózati engedélyes - a 47/B-47/C. § szerinti határidők betartása esetén - nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

1.2 A kereskedőváltás szabályai a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet („VET Vhr.”) alapján

26. § (1) Ha a villamosenergia-kereskedő a VET 47/B. § (6) bekezdés b) pontja szerinti értesítést küld a felhasználónak, a villamosenergia-kereskedő részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződéses feltételekről - így különösen a lejárt tartozásról -, és azok teljesítésének módjáról.

(2) Ha a felhasználó a felmondáshoz szükséges szerződési feltételeket teljesítette, a villamosenergia-kereskedő a teljesítésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul írásban visszaigazolást küld a VET 47/B. § (6) bekezdés a) pontja szerint, és ezzel egyidejűleg teljesíti a VET 47/B. § (9) bekezdése szerinti bejelentési kötelezettségét.

(3) A VET 47/B. § (9) bekezdése szerinti bejelentéseket írásban az elosztói szabályzat szerinti részletes adattartalommal és formátumban kell teljesíteni a hálózati engedélyes felé.

(4) Távlehívásra alkalmas fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező végfelhasználó esetében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontjában a hálózati engedélyes köteles gondoskodni a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról. A korábbi villamosenergia-kereskedő, az új villamosenergia-kereskedő és - a távlehívásra alkalmas fogyasztásmérővel rendelkező felhasználó kivételével - a felhasználó megegyezhetnek a záró mérőállásról. Megegyezés esetében a korábbi villamosenergia-kereskedő a hálózati engedélyest a megegyezés tényéről és a záró mérőállásról a kereskedőváltás hálózati engedélyesnél történő bejelentésével egyidejűleg értesíti. Ennek hiányában a hálózati engedélyes kereskedőváltással kapcsolatos feladatai körében a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról. A hálózati engedélyes az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül a korábbi és az új villamosenergia-kereskedővel is

közli. A hálózati engedélyes a távlehívásra nem alkalmas fogyasztásmérővel rendelkező felhasználó esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

(5) A korábbi villamosenergia-kereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak az új villamosenergia-kereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásával azonosnak kell lennie.

(6) A VET 62. § (4c) bekezdésében meghatározott pénzügyi biztosíték összege a felhasználó előző évi fogyasztási adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, az egyetemes szolgáltató által alkalmazott áron számított ellenértéke. A fogyasztási adatokat a hálózati engedélyes a felhasználó felhatalmazása alapján köteles a villamosenergia-kereskedőnek átadni.

(7) Ha a felhasználó kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit - így különösen a VET 47/B. § (6) bekezdése b) pontja szerinti szerződési feltételeket - teljesítette, de valamely érintett villamosenergia-kereskedő vagy a hálózati engedélyes nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit a VET 47/B. § (10) bekezdés szerinti határidő betartásával, a felhasználó korábbi villamosenergia-vásárlási szerződése,

a) ha az új szerződés hatálybalépésének időpontja és a tényleges szolgáltatásnyújtás kezdete azonos, az új villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépésének időpontjában, vagy

b) ha az új szerződés hatálybalépésének időpontja és a tényleges szolgáltatásnyújtás kezdete nem azonos, a tényleges szolgáltatásnyújtás kezdetének időpontjában megszűnik.

(8) A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő villamosenergia-kereskedő vagy hálózati engedélyes a kereskedőváltás késedelme miatt köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

1.3 A kereskedőváltás szabályai a JAS Budapest Zrt. (módosítás alatt álló) villamosenergia-kereskedelmi üzletszabályzatának 9. pontja alapján

A felhasználó a JAS Budapest Zrt. mint villamos energia kereskedő üzletszabályzata szerint az alábbiak szerint jogosult kereskedőt váltani, amelynek az új kereskedővel kötött szerződése feltételei szerint lehetnek előnyei:

Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását a JAS Budapest Zrt. térítésmentesen végzi, és azzal összefüggésben a JAS Budapest Zrt. és hálózati engedélyes a felhasználónak díjat nem számít fel. A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a villamosenergia-kereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó villamosenergia-adásvételi szerződést köt.

Eljárásrend

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

A JAS Budapest Zrt. megvizsgálja, hogy a felhasználó a villamos energia adásvételi szerződés feltételeit teljesítette-e, így különösen a felmondás kézhezvételét követő 5 napon belül tartószvizsgálatot tart, azaz a felhasználóhoz tartozó ügyfélfolyószámlán ellenőrzi, hogy a felhasználónak van-e lejárt esedékességű tartozása a JAS Budapest Zrt.-vel szemben.

A villamosenergia-kereskedő a felhasználó és - amennyiben a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedő jár el - az új villamosenergia-kereskedő részére a felmondás kézhezvételtől számított 5 napon belül írásban értesítést küld

- a) a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése időpontjának feltüntetésével, vagy

b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről.

Abban az esetben, ha a villamos energia adásvételi szerződés felmondását a felhasználó vagy megbízásából az új villamosenergia-kereskedője a szerződés tervezett megszűnésének napját több, mint 30 nappal megelőzően jelenti be, a JAS Budapest Zrt. a felhasználót arról tájékoztatja, hogy a villamos energia adásvételi szerződés megszűnésének tervezett időpontját megelőző 30. napon tartozásvizsgálatot tart. Amennyiben a felhasználó e napon lejárt tartozással nem rendelkezik, úgy a JAS Budapest Zrt. a jelen pontban foglaltak szerint a felmondást visszaigazolja, ellenkező esetben a felmondás kézhezvételtől számított 5 napon belül írásban értesítést küld a nem teljesített szerződéses feltételekről.

A felhasználó, amennyiben önállóan jár el, köteles a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontjáról szóló értesítést a korábbi kereskedő által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt az új villamosenergia-kereskedőnek a kézhezvételt követően olyan időben eljuttatni, hogy az új villamosenergia-kereskedő az új villamosenergia-adásvételi szerződés hatálybalépési időpontjának a bejelentésére vonatkozó kötelezettségeinek eleget tudjon tenni.

Ha a villamosenergia-kereskedő a VET. 47/B. § (3) bekezdés b) pontja szerinti értesítést küld a felhasználónak, a villamosenergia-kereskedő részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződéses feltételekről - így különösen a lejárt tartozásról -, és azok teljesítésének módjáról.

A kereskedő a feltételek teljesítése érdekében póthatáridőt biztosít. A póthatáridő időtartama maximálisan 15 nap lehet. A felhasználó egyúttal köteles a póthatáridő végéig esedékessé váló fizetési kötelezettségeit is teljesíteni. A fizetési kötelezettségek póthatáridőben történt rendezésének ellenőrzése érdekében a JAS Budapest Zrt. 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 – amely maximálisan 15 nap lehet – teljesíti – azaz az ismételt tartozásvizsgálat időpontjában nem rendelkezik lejárt esedékességű tartozással –, akkor a JAS Budapest Zrt. haladéktalanul, de legfeljebb 5 napon belül a felmondást visszaigazolja, és az elosztói engedélyesnél az elosztói szabályzat szerinti részletes adattartalommal a kereskedőváltás tényét és a villamos energia adásvételi szerződés megszűnésének időpontját bejelenti. Ilyen esetben a felmondás az ismételt tartozásvizsgálat időpontjával hatályosul, tehát a villamos energia adásvételi szerződésben meghatározott felmondási időt az ismételt tartozásvizsgálat időpontjától kezdődően kell számítani
- 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 a JAS Budapest Zrt.-vel megkötött villamos energia adásvételi szerződését, új felmondást kell közölnie. A jelen pontban foglaltak abban az esetben is érvényesek, ha a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedője jár el.

A JAS Budapest Zrt. a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontjáról szóló értesítéssel egyidejűleg köteles a hálózati engedélyesnél írásban bejelenteni a VET Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltás tényét, és a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontját. Az új villamosenergia-kereskedő az értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul, de a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően a hálózati engedélyes részére bejelenti az új villamosenergia-adásvételi szerződés hatálybalépésének időpontját. Amennyiben a JAS Budapest Zrt., az

új villamosenergia-kereskedő és a felhasználó nem tudnak megegyezni a záró mérőóra állásban, akkor a hálózati engedélyes a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról.

A hálózati engedélyes köteles a VET Vhr.-ben a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni. A villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a JAS Budapest Zrt. a felhasználóval és az új villamosenergia-kereskedővel egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani.

A JAS Budapest Zrt. által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak az új villamosenergia-kereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásával azonosnak kell lennie. A felhasználó és a villamosenergia-kereskedő a VET-ben, a VET Vhr.-ben, valamint a kereskedő üzletszabályzatában rögzített feltételek betartásával a felmondás feltételeiben megállapodhat, amennyiben az nem érinti a hálózati engedélyes VET Vhr.-ben meghatározott kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit.

A határozott időtartamú villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnése esetén, amennyiben a felhasználó a megszűnés napját követő napi hatállyal másik villamosenergia kereskedővel villamosenergia-adásvételi szerződést köt, akkor a kereskedőváltásnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében az új szerződés megkötését legalább a határozott idejű szerződés megszűnését 30 nappal megelőzően köteles a villamosenergia-kereskedőnek bejelenteni. Amennyiben a felhasználó a bejelentési határidőt elmulasztja, a villamosenergia-kereskedő és a hálózati engedélyes - a VET 47/B-47/C. § szerinti határidők betartása esetén - nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

Ha a felhasználó kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit - így különösen a VET 47/B. § (3) bekezdés b) pontja szerinti szerződési feltételeket - teljesítette, de valamely érintett villamosenergia-kereskedő vagy a hálózati engedélyes nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a felhasználó korábbi villamosenergia-adásvételi szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad.

2. A felhasználó bíróságon kívüli vitarendezéssel kapcsolatos jogai és elérhetőségei a JAS Budapest Zrt. (módosítás alatt álló) villamosenergia-kereskedelmi üzletszabályzata alapján

8.22. Jogviták rendezése

Ha a szerződő felek között a szerződés értelmezésével, teljesítésével, megszüntetésével kapcsolatban vita alakulna ki, azt egymás között, békés úton tárgyalásokkal igyekeznek rendezni. Kisvállalkozások esetében a területileg illetékes Békéltető Testülethez is lehet fordulni.

13. Panaszok, reklamációk kivizsgálása, intézése

A JAS Budapest Zrt. – annak érdekében, hogy a szolgáltatással kapcsolatos ügyfél-panaszok rövid határidővel egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

13.1. Panaszok reklamációk bejelentése

A felhasználó panaszával a JAS Budapest Zrt. ügyfélszolgálati irodájához, vagy a felhasználói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

13.2. Panaszügyek kezelése

Minden, a JAS Budapest Zrt.-hez beérkezett panasz, illetve bejelentés külön nyilvántartásba vételre kerül. A JAS Budapest Zrt. a beérkezett panaszokat illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban iktatja, és gondoskodik azok megőrzéséről, illetve archiválásáról.

13.3. Ügyintézési határidő

A panaszbejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a határidő általában 15 nap, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy esetlegesen ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, vagy a Hivataltól, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti panaszának kivizsgálását.

15. Fogyasztóvédelmi szervezetekkel, érdekképviselőkkel való kapcsolattartás, valamint a panasz ügyintézés eljárásrendje és határideje

A JAS Budapest Zrt. olyan szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megértésén és megelégedésén alapul. A társaság által működtetett ügyfélszolgálaton a felhasználó minden számára szükséges információt, tájékoztatást megkaphat, észrevételeket, panaszokat tehet melyekre a JAS Budapest Zrt. képviselőitől, ésszerű időn belül választ orvoslást kap. A felhasználó panaszát írásban juttatja el a JAS Budapest Zrt. képviselőihez, a kereskedő a panasz beérkezését követő legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 15 napon belül a beérkezett panaszt megvizsgálja, és írásban eleget tesz válaszadási kötelezettségének. A más elektronikus úton, telefonon vagy személyesen jelentkező panaszt jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A JAS Budapest Zrt. kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel, önkormányzatokkal, társszervekkel azért, hogy a fogyasztókat érintő kérdésekben megismerje azok véleményét, tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről, és visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített, Hivatal, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által elbírált panaszok kivizsgálásának eredményéről.

A JAS Budapest Zrt. a fogyasztóvédelmi szervezetekkel hivatalos kapcsolatot a regulációval, árszabályozással, ellátásbiztonsággal és más szakmai kérdésekkel összefüggésben tart. Az engedélyeseket és más rendszerhasználókat, valamint a felhasználókat érintő kérdésekről, intézkedésekről a villamosenergia-kereskedő rendszeres tájékoztatást ad.

A kapcsolattartás rendjét, valamint a vitatott kérdések, panaszok elintézésének rendjét az egyes kereskedelmi partnerekkel kötött szerződések fentiekől eltérően rögzíthetik. A kapcsolattartás rendje függ az egyes ügyletek típusától, szerződő (hazai, vagy külföldi) partnertől.

A kereskedővel szemben felmerült jogviták rendezésének módját a megkötött szerződések rendezik.

A fogyasztóvédelmi hatóság a VET. 56/A § (5) bek. alapján megküldi a JAS Budapest Zrt.-nek az energiafogyasztói ellenőrző listát, amelyet a villamosenergia-kereskedő az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében elhelyez, továbbá a honlapján is közzétesz.

3. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által üzemeltetett összehasonlító eszköz elérhetősége

<https://eka.mekh.hu/home>

4. Az egyablakos kapcsolattartó pont elérhetősége

e-mail cím: jas@jas.hu

telefonszám: +36-1-460-9300

fax szám: +36-1-460-9301