

Tájékoztató a védendő fogyasztókkal kapcsolatos tudnivalókról

Tisztelt Ügyfelünk!

Szeretnénk támogatást nyújtani a védendő fogyasztókkal kapcsolatos törvényi előírások és lehetőségek pontos értelmezésében, hogy a jogosultak értesüljenek az őket érintő szolgáltatáshoz kapcsolódó kedvezményekről, és igénybe vehessék ezeket. Az alábbiakban összefoglaltuk a legszükségesebb tudnivalókat.

I. Ki számít védendő fogyasztónak?

Aki a jogszabályi feltételek alapján szociálisan rászoruló fogyasztónak és/vagy fogyatékkal élő fogyasztónak minősül.

Mikor minősül valaki szociálisan rászoruló fogyasztónak? Abban az esetben, ha

- ápolási díjban részesül,
- aktív korúak ellátásban részesül,
- időskorúak járadékában részesül,
- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
- otthonteremtési támogatásban részesül a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,
- nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásba helyezett gyermeket,
- a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény (a továbbiakban: 2018. évi CIII. törvény) szerinti Lebonyolítóval a 2018. évi CIII. törvény szerinti bérleti jogviszonyban áll,
- gyermekek otthongondozási díjában részesül.

Milyen a szolgáltatáshoz kapcsolódó kedvezmények illetik meg a szociálisan rászoruló fogyasztót?

- a. lehetőség részletfizetésre (tartozás mértékétől függően, kamatmentesen), vagy fizetési haladéokra (mindkét kedvezmény írásos igény esetén és 12 naptári hónapon belül csak egyszer vehető igénybe)
- b. lehetőség előre fizetős mérő használatára (a mérő előre feltölthető egy bizonyos összeggel – feltöltése a fogyasztót terheli, illetve javára más is teljesítheti –, ami folyamatosan, az aktuális fogyasztás során használható fel).

Hogyan igazolhatja jogosultságát, hogyan igényelheti a kedvezményeket?

- 30 napnál nem régebbi „Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel/ nyilvántartásába vétel meghosszabbítása iránt” című nyomtatvány A) és B) részét kitöltve és aláírva, vagy
- 30 napnál nem régebbi, a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, ténymegállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását határozatot illetve igazolást és a „Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartásába vétel meghosszabbítása iránt” című nyomtatvány A) részét kitöltve és aláírva postázza a következő címre: Primaenergia Zrt. 3014 Hort Pf.29 a 30 napnál nem régebbi, szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, ténymegállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló határozat, illetve igazolás eredeti példányát.

Felhívjuk figyelmét, hogy ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a tartozását részletfizetési lehetőség, illetve a maximum 30 napos fizetési haladék ellenére sem rendezi, vagy a részletfizetésről, illetve halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést az egyetemes szolgáltató előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti.

Amennyiben a védendő fogyasztó az előre fizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, akkor az ellátásból kikapcsolható.

III. Mikor minősül valaki fogyatékkal élőnek?

Abban az esetben, ha

- fogyatékosági támogatásban részesül,
- vakok személyi járadékában részesül,
- továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a propán-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása.

Milyen a szolgáltatáshoz kapcsolódó kedvezmények illetik meg a fogyatékkal élő fogyasztót?

A biztosítható kedvezmények a korlátozottság jellegétől függően az alábbiak lehetnek:

- A fogyatékosági támogatásban, vagy a vakok személyi járadékában részesülő személy, ha a háztartásában nincs olyan nagykorú személy, aki nem fogyatékkal élő fogyasztó, a következő kedvezményeket veheti igénybe:
 - havi mérőleolvasás a felhasználási helyen,
 - készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
 - szokásostól eltérő mérőhely kialakítása (könnyebb hozzáférhetőség miatt),
 - egyedi segítség a számlaértelmezéshez,
- Az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a propán-szolgáltatásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása
 - a propánellátás kikapcsolásának, szüneteltetésének vagy szünetelésének esetén értesítést kap a nyomtatvány C részében feltüntetett személy.

Hogyan igazolhatja jogosultságát, hogyan igényelheti a kedvezményeket?

- Amennyiben Ön vakok személyi járadékában részesül, abban az esetben kérjük küldje be:
 - a mellékelt formanyomtatványt, annak A, B és C részét kitöltve és aláírva, vagy
 - a mellékelt formanyomtatványt, annak A és C részét kitöltve és aláírva és egy hivatalos szerv által kiállított igazolást vagy határozatot a járadék folyósításáról.
- Amennyiben Ön fogyatékosági támogatásban részesül, abban az esetben kérjük küldje be:
 - a mellékelt formanyomtatványt, annak A, B, C részét kitöltve és aláírva, vagy
 - a mellékelt formanyomtatványt, annak A és C részét kitöltve és aláírva, és egy hivatalos szerv által kiállított igazolást vagy határozatot a járadék folyósításáról.
- Amennyiben Ön vagy az Önnel közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a propánellátás kikapcsolása vagy megszakadása, abban az esetben kérjük küldje be kitöltve a mellékelt formanyomtatvány A és C részét.

Egyik dokumentum sem lehet régebbi 30 napnál.

Kérelmét postázza a következő címre: Primaenergia Zrt. H- 3014 Hort, Pf. 29.

Jogszábeli háttér:

A 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról és végrehajtási rendelete: 19/2009. (I.30.) korm. rendelet

A védendő fogyasztói státuszról bővebben tájékozódhat a www.primaenergia.hu honlapon.

Adatvédelmi tájékoztatás: A védendő fogyasztói adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatást <https://www.primaenergia.hu/informaciok/adatvedelem> honlapon Adatkezelési Tájékoztatóinkban és ügyfélszolgálati irodáinkban találhatja meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást <https://www.primaenergia.hu/informaciok/adatvedelem> honlapon telefonos hangfelvételre vonatkozó.