



Ügyszám: ES- 668-6/73/2008
Ügyintéző: Jarabek Péter
Telefon: 06-1-459-7719
Telefax: 06-1-459-7739
E-mail: jarabekp@eh.gov.hu

HATÁROZAT SZÁMA: 627/2008.

Tárgy: E.ON TITÁSZ Zrt. (4024 Debrecen, Kossuth u. 41.) mint elosztói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása

I.

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET) 159. § r) pontjában foglalt hatáskörében eljárva a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) meghozta a következő

H A T Á R O Z A T O T :

1. A Hivatal az E.ON TITÁSZ Zrt., 4024 Debrecen, Kossuth u. 41., (a továbbiakban: Engedélyes) engedélyköteles elosztói engedélyesi tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit jelen határozat A. melléklete szerint állapítja meg az Engedélyes működési engedélyében foglalt területen lévő valamennyi kis- és közép feszültségű hálózatra csatlakozó felhasználó tekintetében.
2. Jelen határozat A. mellékletét (minimális minőségi követelmények), B. mellékletét (nem teljesítés következményei), és C. mellékletét (eljárásrend) az Engedélyes a VET 72. § (2) bekezdésében, valamint a VET 59. § (4)-(5) bekezdéseiben leírtakkal összhangban köteles üzletszabályzatába mint Garantált Szolgáltatásokat (a továbbiakban: GSZ) beilleszteni, és a Hivatalhoz 2008. június 15-ig benyújtani.
3. A teljesítésről évi jelentést kell adni a tárgyévet követő év március 31-ig, első ízben 2009. március 31-ig a jelen határozat D. melléklet 1.1 illetve 1.3 pontjában meghatározott módon.
4. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
5. A Hivatal jelen határozatával a korábban kiadott 108/2004. számú határozatát hatályon kívül helyezi.
6. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

II.

Közzététel

A határozat kiadásával egyidejűleg a Hivatal gondoskodik e határozatnak a Hivatal honlapján történő közzétételéről.

III.

Jogorvoslat

A határozat ellen a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 109. § (1) bekezdése alapján felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül. A keresetet a Fővárosi Bíróságnak címezve 4 (négy) példányban a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs.

IV.

INDOKOLÁS

A VET hatályba lépésével a kettős – közüzemi és szabadpiaci – modell megszűnt, és megvalósultak a teljes piacnyitás megteremtésének a feltételei.

Az új modellben az elosztói és kereskedelmi funkciók szétválnak, ezért az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket az elosztói-, egyetemes szolgáltatói-, és kereskedői engedélyesi tevékenységeknek megfelelően kellett megfogalmazni. Ennek megfelelően kerül kiadásra jelen határozat A., B., C., D. melléklete.

Az A. mellékletben megfogalmazott követelmények alkalmasak az egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelmények meghatározására. A B. melléklet írja elő a követelmények nem teljesítése esetén az Engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér kifizetési módját és összegét azzal a céllal, hogy a fogyasztók minél több esetben automatikusan kapják meg a kötbért. Az Engedélyes számára a követelmények betartásához az eljárási rendet a C. melléklet határozza meg. Az ebben foglaltak mind az Engedélyes, mind a felhasználó érdekét szolgálják azzal a céllal, hogy minden érintett számára egységes értelmezést, hatékony ügyintézkést tegyenek lehetővé. A teljesítésről adott jelentések tartalmi és formai követelményeit a D. melléklet határozza meg, lehetővé téve az Engedélyes felhasználók felé nyújtott szolgáltatása elvárt színvonalának a megítélését, valamint folyamatos javításának az ösztönzését. A 2008. évet a Hivatal átmeneti időszaknak tekinti, ezért a 2008. évre szóló jelentés megküldésénél lehetővé teszi mind a korábbi táblázatos formában történő, mind pedig a D mellékletben leírt adatszolgáltatást.

A határozat előkészítése érdekében a Hivatal a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (továbbiakban: Vhr.) 117. § (1)-(3) bekezdése alapján kidolgozta a „Szabályozási irányok” tervezetét, figyelembe véve a hazai és

nemzetközi tapasztalatokat. A tervezetet az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek 2007. november 29-i kelettel megküldte véleményezésre, 2007. december 10-i hozzászólási határidővel.

A határidőre beérkezett vélemények tételesen mérlegelésre és elbírálásra kerültek, amelynek eredményéről mindegyik hozzászóló tájékoztatást kapott, és ahhoz kapcsolatosan - a vélemények lehetőség szerinti figyelembevételével - a Hivatal 2008. január 8-án, 2008. január 26-i hozzászólási határidővel az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek kiadta véleményezésre a „Szabályozási irányok” 2. tervezetét, további egyeztetés céljából.

A Hivatal a 2. tervezetre beérkezett vélemények mérlegelését és elbírálását követően, az azokra adott válaszokkal összhangban készítette el a 3. tervezetet, újabb egyeztetés végett. Az észrevételek feldolgozásával együtt 2008. február 14-én az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek véleményezésre 2008. február 28-i hozzászólási határidővel megküldte, és a Hivatal a Vhr. 117. § (4) bekezdése alapján a honlapján 2008. február 13-án, 2008. március 14-i hozzászólási határidővel közzétette a minimális minőségi követelmények szabályozására vonatkozó ajánlását, a szabályozási irányokat.

A három lépésben fejlesztett szabályozási irányok alapján a Vhr. 117. § (5) bekezdésében előírtak szerint a Hivatal hivatalból eljárást indított a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 29. § (1) bekezdésének megfelelően, melyről az érintett engedélyeseket 2008. március 17-i kelettel írásban értesítette. Egyúttal tájékoztatta az érintett engedélyeseket, hogy a megindult hatósági eljárás keretében, a szabályozási irányokkal kapcsolatos véleményezés lejártaival, az összes beérkezett észrevétel figyelembevételével keletkezett iratokat a Hivatal honlapján közzétette és az azokban foglaltakra 2008. április 4-i határidővel írásban és/vagy elektronikusan nyilatkozatot tehetnek.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a Hivatal a nyilvánosság és átláthatóság elvének figyelembevételével – a Vhr-ben előírt eljárási szabályok szerint - folytatta le az egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelmények meghatározására vonatkozó határozat előkészítését, és adja ki a jelen határozatot.

* * *

Új jogszabályok hatályba lépésével megváltozott a jogi és szabályozási környezet, ezért a 2004. évi egyedi fogyasztókra vonatkozó minimális minőségi követelmények már nem tudják betölteni eredeti rendeltetésüket, így a Hivatal új eljárásban, új követelményeket határoz meg.

A Hivatal csak utalni kíván arra, hogy az új jogszabályok megváltozott terminológiát tartalmaznak, megváltozott egyes szerződések tartalma, eljárási határidők módosultak, stb.

A Hivatal a jogszabályi környezet változásán túlmenően figyelembe vette a CEER (Európai Energia Szabályozók Tanácsa) 2005. évi 3. Benchmarking jelentésében foglaltakat is, így például a hosszabb feszültség kimaradások esetén több ország esetében ismertetett, a felhasználóknak fizetendő kompenzáció fokozatosságának a gyakorlatát (például Finnországban 12-24 óra feszültség kimaradás esetén a hálózati éves díj 10 %-a, 24-72 óra esetén 25%-a, 72-120 óra között 50%-a, 120 óra felett 100%-a a felhasználónak fizetendő kompenzáció).

A Hivatal továbbá figyelembe vette a 2007. október 1-jén nemzetközi részvétellel megrendezett Garantált Szolgáltatások Workshop-on elhangzottakat is. Ez alkalommal több

szabályozó hatóság részéről megállapításra került, hogy a minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén az automatikus kötbér kifizetés fokozatos alkalmazása indokolt. A határozat ezt a tendenciát tükrözi.

* * *

Az Engedélyes a Hivatal „Minimális minőségi követelmények meghatározása az egyedi felhasználók esetén” tárgyú, közigazgatási hatósági eljárás megindításáról 2008. március 17-i értesítő levelére, az ügyben a Hivatal honlapjára kitett iratokban foglaltakra a 2008. április 4-i nyilatkozattételi határidőig nyilatkozatot tett. Az Engedélyes jelen határozat indoklásában részletesen nem hivatkozott észrevételeit a Hivatal a határozat meghozatala során figyelembe vette. Az Engedélyes következő észrevételeit a Hivatal az alábbi indokok alapján nem fogadja el:

„Általános észrevételek

Megjegyezni kívánjuk, hogy a GSZ tervezet által meghatározott túlzott mértékű, megemelt kötbérösszegek indokolatlanok, előzetes becslések alapján is túlzott mértékű követelményeket támasztanak az engedélyesekkel szemben. Javasoljuk a kötbérösszegek meghatározására az elmúlt 2007. évre vonatkozó tényadatok alapján, valamint az új VET és végrehajtási rendeletek által meghatározott követelmények során végbemenő piaci változások eredményeként bekövetkező és kalkulálható esetszámok ismeretében kerüljön sor, amelyhez az engedélyesek szívesen nyújtanak segítséget t. Hivatal részére.”

A Hivatal álláspontja:

A korábbi, 2004. évi határozatában megállapított felhasználói igénybejelentésre fizetendő kötbért alkalmazza a Hivatal az automatikus kifizetéseknel is a jelen határozatban. Ez azt jelenti, hogy sem az infláció mértékével sem a villamosenergia áremeléssel nem emelte a kötbér összegét. A jelenlegi minimális minőségi követelmény határozat figyelembe veszi a CEER (Európai Energia Szabályozók Tanácsa) 2005. évi 3. Benchmarking tanulmány szerint a nemzetközi gyakorlatban alkalmazott kötbérek mértékét.

„Továbbá kérjük a t. Hivatalt, hogy vegye figyelembe, hogy az automatikus fizetésre való felkészülés jelentős informatikai, folyamatbeli fejlesztéseket követel meg, amelyre jelenleg nem áll rendelkezésre szabad kapacitás, ezért az automatikus kifizetések bevezetésének legkorábbi határidejét kérjük, hogy 2010. év elejére szíveskedjen halasztani.”

A Hivatal álláspontja:

Figyelembe véve az informatikai, folyamatbeli fejlesztések szükségességét, a Hivatal a követelményeknél a kereskedői engedélyeseknek kiadott minimális minőségi követelmények határozatával azonosan írja elő az automatikus kötbérfizetést, és legalább 2009. január 1-jéig hagy felkészülési időt az elosztói engedélyeseknek is.

A Hivatal az elmúlt négy évben elegendő felkészülési időt, adott Engedélyesnek annak érdekében, hogy az Engedélyes „a jelentős informatikai, folyamatbeli fejlesztéseket” mielőbb kezdje meg és végezze el, ahogyan ez más engedélyes esetében tapasztalható.

A. melléklet 1.1.5 pontjához tett észrevétele:

„Kérjük a definíciót kiegészíteni a következők szerint. Az Engedélyes egyéb olyan rendkívüli eseményre is hivatkozhat (vis major), amely miatt a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért nem felelős, és így kötbérfizetésre sem köteles. Vita esetén a vis major eseményt illetve az Engedélyes felelősségét a Hivatal minősíti.

Kérjük, hogy a véletlen károkozást is emeljék be ebbe a pontba.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal a fogyasztók érdekeinek a védelme érdekében nem tartja elfogadhatónak, ha az elosztói engedélyes pontosan meg nem határozott „egyéb rendkívüli esemény”-ekre hivatkozhat.

A. melléklet 1.1.10 ponttal történő kiegészítési javaslata:

„1.1.10. Idegen hálózat

Kérjük definiálni. (illetőleg javasoljuk a VET 39 § (6) előírásával összhangban az idegen hálózaton ellátott fogyasztókra a GSZ előírások alkalmazásának törlését!)”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal a B. melléklet 3. pontjában a GSZ II. pont kötbérfizetés módjára vonatkozóan törölte az „Idegen hálózat esetén 2011. január 1 – 2014. december 31 között felhasználói igénybejelentésre.” rendelkezést. A Hivatal a szabályozási irányokhoz tett észrevételek alapján jelentősen hosszabb időt hagy a felkészülésre az engedélyeseknek, ezért a felhasználók fázishelyes nyilvántartásának hiánya esetén a többlakásos épületekre vonatkozóan a jelen határozat 2015. január 1-jétől írja csak elő az automatizmus bevezetését.

A. melléklet 1.2 pont VI. követelmény „Információadás dokumentált megkeresésre” részhez tett észrevétele:

„A Vhr. 29.§ szerint a felhasználói beadványok engedélyes által történő érdemi elbírálásának határideje 30 napnál hosszabb nem lehet. Erre tekintettel a GSZ tervezetben megfogalmazott 15 napot kérjük 30 napra módosítani, indokolatlan szigorításnak tartjuk a 15 napot.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal a határidőket a Vhr. 28. § (3)-(4) bekezdésében és a Vhr. 29. § paragrafusban leírtak alapján határozza meg. Ezért a Hivatal nem fogadja el az Engedélyes észrevételét.

A. melléklet 1.2 pont IX. követelmény „Feszültség a ksfeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján” részhez tett észrevétele:

„A tervezet az előírt feszültség értékére rögzíti, hogy az egyhetes mérés során valamennyi 10 perces átlagértéknek a névleges érték +10/-10 % tartományába kell esnie. Ez nem találkozik a jelenleg érvényes MSZ EN 50160 szabvány rendelkezéseivel, holott maga a tervezet is hivatkozik rá, miszerint a feszültségpanasz kivizsgálása során az MSZ EN 50160 szabványban foglalt értékek az irányadók. A hivatkozott szabvány előírásainak szigorítására európai szintű törekvések vannak, ez a munka azonban még nem fejeződött be. Javasoljuk ezért, hogy az új szabályozás megjelenéséig a most hatályos peremfeltételeket alkalmazzuk, azaz a +10, -15%-os feszültséghatárt tartsuk meg.

A 10 perces átlagérték 100%-nak a +/-10%-os sávba kényszerítése nagyon erőteljes minőség javítást feltételez, amely csak rendkívüli kiadásokkal lesz biztosítható. Ennek egy lépcsőben történő kötelező bevezetése az árakban történő egyidejű költségelismerés nélkül vállalhatatlan, ezért javasoljuk a szabály enyhítését.

Az 1 perces átlagérték bevezetése a feszültség csökkenési sávba szintén erőteljes minőségjavulást kíván meg. Az 1 perces átlagérték már olyan rövid időszak, amelyben a feszültségletörések is könnyebben megjelennek, lehúzzák azt. Ezeket a letöréseket egyébként a jelenleg érvényben lévő MSZ 50160 szerint vizsgáljuk és a 10 perces átlagot ott is pontosan ennek elkerülése végett választották. (Az egyik feszültség minőség, a másik feszültség tartás kérdés) Javasoljuk ezért, hogy a GSZ itt se fogalmazzon meg a szabványtól ennyire eltérő

határértéket, amely ráadásul tág körben nemzetközi szinten sem alkalmazott jelenleg. A 2005-ben készült CEER jelentés - Magyarországon kívül - mindössze 4 olyan országot jelöl meg melyben az EN 50160-tól eltérő (szigorúbb) minőségi szabványok vannak előírva. A felsorolt országok mindegyike magasabb gazdasági fejlettségű ország, mint hazánk. Az eddigiekben elvárt szintek fenntartása igen, szigorítása viszont nem indokolható.

Indokolatlan a szigorítás a kötbérfizetés gyakoriságára (hiba egy éven túli fennállása esetén minden megkezdett hónapra fizetendő) vonatkozóan is, melyet a tervezet az eljárási rendben részletez. Ez indokolatlan plusz költségeket róhat az elosztóra az alacsony kihasználtságú elosztói területeken (üdülőövezet, tanyák, szőlők), ahol ez a feszültségprobléma jellemzőbben jelentkezik.

Az 1 éves határidő tartása is nehézkes az elosztói engedélyes számára, mivel a 2004. februári GSZ bevezetése óta további szabályok léptek életbe a KÖF/KIF tervezési folyamatba. Most már KIF hálózatokra is kell vezetékjogi eljárást lefolytatni, KÖF-ön pedig előzetes környezetvédelmi vizsgálatot, esetleg hatástanulmányt kell készíteni. Mindezek miatt az 1 év KÖF-ön szinte biztosan vállalhatatlan, KIF-en pedig valahol az elvi határoknál mozog. Javasoljuk, hogy egy év letelte után a 2. évben is csak egyszeri éves kötbért kelljen kifizetni.”

A Hivatal álláspontja:

A privatizálás előtti időben már +7,5/-7,5%-os sávon belüli feszültséget kellett szolgáltatni. A Hivatal emiatt írja elő a +7,5/-7,5%-ot azzal az enyhítéssel, hogy ezt az értéket 95%-ban kell betartani.

Valamennyi 10 perces átlagnak a névleges érték +10%/-10% tartományba előírt megtartása már enyhítés a korábbi értékhez képest. Engedélyesnél tehát emiatt rendkívüli kiadás nem lehetséges. Az Engedélyesnek azon észrevétele, hogy az 1 perces átlagértékekben a feszültségletörések hatása miatt – az alsó korlát meghatározása (-80%) erőteljes minőség javulást kíván meg, azért nem fogadható el, mert az átlag értékek számításában a rendkívüli eseményeket (feszültségletörés, védelmi működés) az érvényben lévő feszültségmérési szabvány szerint nem kell figyelembe venni.

A. melléklet 1.2 pont X. követelmény „Visszatérítés téves számlázás esetén” részhez tett észrevétele:

- „A 8 nap csak abban az esetben elfogadható, ha a téves számlázás csak az adott engedélyest érinti. Amennyiben egyeztetés szükséges az engedélyesek között, akkor az egyeztetésre 15 napot tartunk szükségesnek. Az egyeztetést követő 8 napon belül visszatérítés megtörténik az ügyfél felé.
- Az automatikus visszatérítéssel nem értünk egyet. A felhasználóval történt megállapodás alapján (amelyet akár előre, a kereskedelmi, vagy hálózathasználati szerződésben rögzítünk) rávezetjük a felhasználó szerződéses folyószámlájára (nyitott tételek) vagy visszafizetjük.

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal nem fogadja el a javaslatot, mert a felhasználó számára valamilyen formában meg kell adni a lehetőséget a választása kinyilvánítására. A VET Vrh. 1. számú melléklete (VHSz) 20. § (3) bekezdés értelmében a visszatérítést Engedélyes rávezeti a felhasználó szerződéses folyószámlájára (nyitott tételek) vagy visszafizeti a felhasználóval előzetesen megállapodott módon. Mivel a jelenlegi szöveg a Hivatal véleménye szerint a VET-tel való összhangot jobban fejezi ki, nem tartja szükségesnek a szövegrész módosítását.

A Hivatal az „automatikus visszatérítés” kifejezést nem használja, ilyen szókapcsolatot a X. GSZ ponttal kapcsolatosan egyik mellékletben sem fogalmazott meg. A határozat B. melléklet 3. pontja a kötbér kifizetésének módjára alkalmazza az automatikus szót. A „visszafizetés” a téves számlázás következtében a felhasználónak a jogtalanul kiszámlázott összeg visszatérítésére vonatkozik.

B. melléklet 3. pontjához tett észrevétele:

„Elosztói engedélyes garantált szolgáltatásai II. pont

A villamosenergia-ellátás több felhasználói helyet érintő kimaradásának megszüntetése

- Örömmel vettük, hogy elfogadták javaslatunkat az automatikus kötbérfizetés 2011-től való alkalmazására, de továbbra sem támogatjuk azt a megoldást, hogy azoknak a rendszerhasználóknak is automatikusan fizessünk kötbért, akik üzemzavarban nem voltak érintettek.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal a szabályozási irányokhoz tett észrevételek alapján jelentősen hosszabb időt hagy a felkészülésre az engedélyeseknek, ezért a felhasználók fázishelyes nyilvántartásának hiánya esetén a többlakásos épületekre vonatkozóan a jelen határozat 2015. január 1-jétől írja csak elő az automatizmus bevezetését.

B. melléklet 3. pontjához tett észrevétele:

„Elosztói engedélyes garantált szolgáltatásai VII. pont

Értesítés az áramszolgáltatás tervezett szüneteltetéséről

- 200kVA feletti felhasználók esetében bizonyos helyzetekben ha nem értesítjük őket, akkor valószínűleg nem tudunk automatikusan kötbért fizetni sem, mivel nem tudjuk, hogy nem értesítettük őket. Kérjük, hogy igénybejelentésre történjen a kötbérkifizetés.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal álláspontja értelmében ha egy felhasználó bejelentése alapján Engedélyes számára ismertté válik a kiértesítés(ek) elmaradása, meg kell vizsgálnia más felhasználók esetleges érintettségét, és az érintetteknek automatikusan meg kell fizetnie a kötbért.

B. melléklet 5. pontjához tett észrevétele:

„Kérjük a jelenleg érvényes GSZ határozat alábbi passzusát visszaemelni:

Amennyiben a kötbérre jogosult fogyasztónak (most felhasználónak) díjtartozása áll fenn az Engedélyessel szemben, a kötbér fizetési kötelezettséget a fogyasztó számláján történő jóváírással teljesíti.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal álláspontja szerint a felhasználónak joga van eldönteni, hogy az elosztói engedélyesek szerződésszegése következtében az őket megillető kötbér megfizetésére vonatkozóan a számláján történő jóváírást elfogadja-e, illetve milyen módon kéri a fizetést.

C. melléklet GSZ VIII. pontjának „A mérés tárgya:” bekezdéshez tett javaslat:

„Kérjük ezt a pontot az alábbi gyakorlati megfontolással kiegészíteni: Amennyiben olyan feszültségpanasz miatt kell mérést végezni, amelynek kapcsán felharmonikus- vagy flicker-forrás beazonosítás (ill. egyéb hálózati visszahatás), esetleg ritka tranziensek vizsgálata válik szükségessé, úgy az ilyen mérések kivizsgálásokra ez a GSZ pont csak korlátozottan — a következők figyelembe vételével — érvényes. A mérés jellege szükségessé tehet akár

többhavi mérési időtartamot is, továbbá a speciális szakértői elemzés és kiértékelés igényelhet akár 20 munkanapnyi időtartamot is. Erről az Engedélyes a mérési időtartam alatt, de legkésőbb annak befejezésekor tájékoztatja a felhasználót.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal a mérés időtartamára vonatkozóan nem adott meg időtartamot, a kapcsolatfelvételre, illetve a szükség szerinti mérés megkezdésére továbbá a mérés befejezésétől számított tájékoztatás határidejére vonatkoznak a megadott határidők.

D. melléklet 1.1. pontjához tett javaslata:

„Kérjük, hogy az újfajta adatszolgáltatást (GSZ E táblázat) 2011-től legyünk kötelesek tölteni a korábbi véleményekben már említett informatikai fejlesztések miatt. Ezzel összhangba kerülne az automatikus kötbérfizetések és az elvárt adatszolgáltatás bevezetésének határideje.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal szükségesnek tartja, hogy legkésőbb 2010. március 31-ig az Engedélyes a GSZ-E táblázat megküldésére felkészüljön. A D. melléklet 1.3 pontjában haladékot ad a Hivatal. Amennyiben a meghatározott mutatókat az Engedélyes tudja teljesíteni, a hozzá kapcsolódó adatszolgáltatás is elvárható.

Engedélyesnek a nyilatkozattételi határidő utolsó napján beérkezett nyilatkozata kísérő levelében megfogalmazott személyes egyeztetés kérésével kapcsolatosan a Hivatal álláspontja a következő:

A Hivatal a minimális minőségi követelmények meghatározására az egyedi fogyasztók esetén eljárás indított, melyről minden engedélyest 2008. március 17. kelettel írásban értesített. Az értesítés értelmében valamennyi engedélyes számára a tetszőleges egyeztetési mód érdekében az ügyintéző minden elérhetőségét megadta, így az ügyintéző emelet- és a szobaszámát is a személyes egyeztetés lehetőségeként.

Személyes konzultációra időpont-egyeztetéssel engedélyesek a 2008. április 3. nappal bezáróan nem keresték meg a Hivatalt.

Miután 2007. november 29-i kelettel minden érintett engedélyes megkapta a „Szabályozási irányok” tervezetet, a vélemények kifejtésére és konzultációra az eljárás megindítása előtt is lett volna lehetőség, a Hivatal nem látta szükségesnek, hogy maga kezdeményezzen személyes egyeztetéseket engedélyesekkel, elegendőnek találta a „Szabályozási irányok” tervezeteire beérkezett részletes észrevételek írásbeli véleményezését.

* * *

A Hivatal szándéka a jelen határozattal, hogy az Engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelményei meghatározást nyerjenek a VET 159. § r) pontjában foglaltaknak megfelelően. A Hivatal a VET 72. § (2) bekezdését figyelembe véve szükségesnek tartja, hogy az Engedélyes jelen határozatot az üzletszabályzatába is építse be.

A VET 152. §-a szerint az Engedélyes köteles a Hivatal részére megadni a feladatai ellátásához szükséges információkat. Az adatszolgáltatás tartalmát és formáját a Hivatal határozza meg.

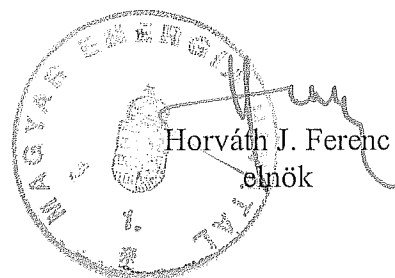
A Hivatal bírság kiszabására a VET 96 § (1) bekezdés b) pontja alapján jogosult.

Az eljárási költségről a Ket. 72. § (1) bekezdésének dd.) pontja alapján kellett rendelkezni.

A határozat közzétételére a VET 168. § (9) bekezdés alapján került sor. A Hivatal köteles a külön jogszabályban meghatározott közérdekű határozatait a Ket. 81. § (8) bekezdésében foglalt rendelkezések szerint nyilvánosan közzétenni.

A VET 168. § (10) bekezdése kizárja a Hivatal határozatával szembeni fellebbezés lehetőségét, így a Ket. 109. § (1) bekezdése alapján a határozat felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Budapest, 2008. május 22.



Kapják:

Engedélyes	1 példány
MEH Fogyasztóvédelmi Osztály	1 példány
MEH Irattár	1 példány

M E L L É K L E T E K :

- | | |
|---------------------|--|
| A. melléklet | Elosztói engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményei |
| B. melléklet | Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az elosztói engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér |
| C. melléklet | Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje |
| D. melléklet | Elosztói engedélyes Hivatalnak adandó adatszolgáltatása és annak megbízhatósága |

Elosztói engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának
az egyedi felhasználókat érintő
minimális minőségi követelményei

1.1 Fogalmak

Fogalmakon a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényben (a továbbiakban: VET) és a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:

1.1.1 *Minimális minőségi követelmény*

az Engedélyes tevékenységei közül a VET 159. § r) pontja és a Vhr 117. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 1.2. pontja szerint meghatározott követelmények.

1.1.2 *Garantált Szolgáltatások*

az egyedi felhasználókat érintő minőségi mutatók (*minimális minőségi követelmények*, elvárt színvonal), melyeket az Engedélyes az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.

1.1.3 *Kötbér*

az Engedélyes a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a B. mellékletben meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan, vagy az érintett felhasználó igénybejelentésére, az igazolási eljárás után.

1.1.4 *Rendkívüli időjárás*

amit az Engedélyes illetékességi területén független szerv annak minősít.

1.1.5 *Szándékos rongálás*

amennyiben a Garantált Szolgáltatás késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése bizonyíthatóan (pl. rendőrségi feljelentés) szándékos rongálás hatására következik be.

1.1.6 *Esetszám*

az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amely egy vagy több felhasználót érint.

1.1.7 *Ügyek száma*

Az adott GSZ ponthoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma.

1.1.8 *Dokumentált megkeresés*

postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált

megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

1.1.9 *Felhalmozott tartozás*

a kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó számlatartozás és az előzetesen közölt késedelmi kamat. A díjtartozás ezen tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

1.1.10 *Egyéb kisfeszültségű felhasználó*

Minden kisfeszültségen vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

1.1.11 *Egyéb közép feszültségű felhasználó*

Minden közép feszültségen vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

1.2 Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásai.

Elosztói engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
I.	A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése Ha egy felhasználótól bejelentés érkezik, hogy a felhasználási helyén nincs, de környezetében van villamos energia ellátás, akkor az Engedélyes a hiba elhárítása érdekében az értesítés vételének időpontjától számítva - 50 000-nél több lakosú település belterületén munkanapokon 4 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 6 órán belül - 5 000 és 50 000 közötti lakosú települések belterületén munkanapokon 6 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 8 órán belül - 5 000 lakosnál kevesebb lakosú települések belterületén munkanapokon 8 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 12 órán belül - külterületen 12 órán belül a helyszínen megkezdje a hiba kijavítását. Ha a hibabejelentés 20 óra után történik, akkor a garantált javítás megkezdése 7 és 10 óra, külterületen 7 és 11 óra között történik.
II.	A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése II./1 Az Engedélyes berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és közép feszültségű hálózati üzemzavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának az Engedélyeshez beérkezett értesítés után egyszeres hiba esetén 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül meg kell történnie. II./2 Mind egyszeres, mind többszörös hiba esetén 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros a fizetendő kötbér.
III.	Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás Az Engedélyeshez a felhasználótól vagy a kereskedőtől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben: a.) kisfeszültségű csatlakozásra vonatkozó esetben helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül ad érdemben választ helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül ad érdemben választ b.) minden más esetben 30 napon belül ad érdemben választ, vagy ha ennyi idő alatt nem lehetséges érdemi választ adni, 15 napon belül az érdemi válaszadás időpontjáról értesítést küld a felhasználónak.
IV.	Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése Új felhasználási hely bekapcsolás vagy teljesítménybővítés esetén az Engedélyes a bekapcsolás megrendelése, valamint a szerződések megkötése, valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételeinek teljesülését követően – eltérő megállapodás hiányában – a feltételek hiánytalan teljesítésétől számított - 8 munkanapon belül bekapcsolja a felhasználási helyet.

V.	Az egyeztetett időpontok megtartása A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen, az Engedélyes képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és az Engedélyes képviselői a felhasználó kérésének megfelelő formában előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és a felek elérhetőségeit.
VI.	Információadás dokumentált megkeresésre A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes választ ad. Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez fut be, de a kereskedő tevékenységét illeti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Amennyiben az Engedélyes és a kereskedői engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.
VII.	Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről Az Engedélyes a tervszerű beavatkozással együtt járó üzemszünetről az üzletszabályzatban előírt módon értesítést ad. A felhasználói (rendszerhasználói) csoportokat a következő határidők betartásával kell értesíteni: a) 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 nappal a munkavégzés megkezdése előtt; b) 200 kVA és az azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 nappal a munkavégzés megkezdése előtt. Az Engedélyes és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót.
VIII.	Feszültségpanasz kivizsgálása Feszültség panasz esetén az Engedélyes 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a felhasználóval, vagy a feszültség javításra vonatkozó javaslattal vagy időpont egyeztetés céljából a helyszíni mérés előkészítése érdekében. Az Engedélyes a mérést további 5 munkanapon belül megkezdi és annak eredményéről a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót.
IX.	Feszültség a kisfeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján A felhasználási hely csatlakozási pontján az Engedélyes a névleges feszültség $\pm 7,5\%$ (leágazási ponton $+8/-7\%$) tartományon belül szolgáltatja a villamos energiát normál üzemállapotú egyhetes mérése alatt (bármely nap) a napi bármely 10 percre átlagolt értékek 95%-ában. Az egyhetes mérés valamennyi 10 perces átlagértékének a névleges érték $+10/-10\%$ tartományába kell esnie. A legnagyobb feszültség-növekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, feszültség-csökkenés mértéke a névleges feszültség 80%-át nem haladhatja meg 1 perces átlagban.
X.	Visszatérítés téves számlázás esetén Az Engedélyes a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.

XI.	A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása A felhasználó kérésére az Engedélyes intézkedik, hogy 15 napon belül a fogyasztásmérőt a helyszínen egyszerű eszközökkel, szemrevételezéssel, fordulatszám számlálással, stb. megvizsgálják, ellenőrizték. A hibás, pontatlan, álló fogyasztásmérőt az Engedélyes – a helyszíni ellenőrzéstől számított – 8 napon belül lecseréli.
XII.	A felhasználó visszakapcsolása Az Engedélyes a saját hatáskörben, vagy a Kereskedelmi engedélyes kezdeményezésére – hatályos szerződés megléte esetén – a felhalmozott tartozás hiánytalan rendezésének hitelt érdemlő igazolását követően – 24 órán belül visszakapcsolja a felhasználót.
XIII.	Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az engedélyes köteles az üzletszabályzatba való beépítésen túlmenően

- a) a Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben,
- b) az ügyfélszolgálati irodáiban szórólapokon és plakátokon nyilvánossá tenni.

Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Elosztói engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Engedélyes, automatikusan vagy a felhasználó részéről történő hiteles formában (írásban, vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, vagy telefonon, vagy elektronikus levél formájában) tett bejelentésre, annak jogosságának megállapítása esetén a bejelentéstől számított 30 napon belül B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed a gazdátlan vagy idegen tulajdonú hálózatokra kapcsolódó, az Engedéllyel szerződéses viszonyban álló rendszerhasználókra / felhasználókra a III., IV., V., VI., VII., X., XI., XII., és XIII. pontok esetében.

A Garantált Szolgáltatások azokra az esetekre vonatkoznak, amikor a felhasználó ténylegesen villamosenergia felhasználói illetve rendszerhasználói minőségében jelenik meg. Nem vonatkozik a Garantált Szolgáltatás azokra az esetekre, amikor a felhasználó pl. hálózati elem által érintett terület tulajdonosaként, nyomvonal által érintett növényzet tulajdonosaként, stb. jelenik meg.

3. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
I.	Villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
II.	Villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése	Felhasználói igénybejelentésre, 2011. január 1-jétől automatikus. ¹
III.	Felhasználói villamosenergia igénybejelentésre adandó tájékoztatás	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus

¹ 2011. január 1-jétől az Engedélyes döntése alapján vagy az addigra kiépített adatbázisra támaszkodva az érintett rendszerhasználókat pontosan beazonosítva történik a kötbérfizetés, vagy az Engedélyes vállalja, hogy azoknak a felhasználóknak is fizet kötbért, akik az üzemzavarban nem voltak érintettek. Az idegen hálózatra történő csatlakozás esetén felhasználói igénybejelentésre, ha a kimaradás a közcélú hálózat hibája miatt következik be.

IV.	Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
V.	Egyeztetett időpontok megtartása	Felhasználói jelentésre, 2010. január 1-jétől automatikus
VI.	Információadás dokumentált megkeresésre	Felhasználói igénybejelentésre 2010. január 1-jétől automatikus
VII.	Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről	200 kVA alatt. felhasználói igénybejelentésre. 200 kVA-tól felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
VIII.	Feszültségpanasz kivizsgálása	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
IX.	Feszültség a kisméretű felhasználási hely csatlakozási pontján	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus. Az első évben egyszer, második év első félévében megkezdett negyedévenként, azután megkezdett hónaponként.
X.	Visszatérítés téves számlázás esetén	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
XI.	A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
XII.	A felhasználó visszakapcsolása	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
XIII.	Nem jogszerű kikapcsolás	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus

1. számú táblázat

4. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér összege

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a csatlakozási pont feszültség szintjétől és a felhasználó besorolásától függően az I.-IV. és VI.-XII. GSZ pontokra vonatkozóan a 2.a számú táblázat, az V. és XIII. GSZ pontokra vonatkozóan a 2.b számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

KÖTBÉRFIZETÉS AZ I-IV ÉS VI-XII GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Automatikus, vagy felhasználói igény-bejelentésre a B. melléklet.3. pont 1. számú táblázatában szereplő határidőig	5000 Ft	Kisfeszültségű	10 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft

2.a számú táblázat

KÖTBÉRFIZETÉS AZ V. ÉS XIII. GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Automatikus V. GSZ esetén XIII. GSZ esetén	a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft	Kisfeszültségű	a mindenkori kiszállási díj, de min. 12 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft
Felhasználói igénybejelentésre V. GSZ esetén 2009. december 31-ig, XIII. GSZ esetén 2008. december 31-ig	a mindenkori kiszállási díj, de min. 10 000 Ft	Kisfeszültségű	a mindenkori kiszállási díj, de min. 20 000 Ft
		Középfeszültségű	60 000 Ft

2.b számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

Az Engedélyes a kötbért ha a hálózat-használati szerződés máshogy nem rendelkezik, az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a B. melléklet 6. pontjában előírt határidőn belül. A kötbér kifizetésről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról a felhasználót igazolható módon értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül - a felelőssel szemben érvényesítse (pl. közös megegyezés, bírósági, vagy illetékes Békéltető Testületi úton).

6. A kötbér kifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap, míg felhasználói igénybejelentés alapján fizetendő kötbérnél az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.

A kötbér esetleges meg nem fizetése esetén a kötbérre vonatkozó jogvesztő határidő 1 év a nem megfelelő teljesítés időpontjától kezdődően.

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

Amennyiben az Engedélyes megbízottat vesz igénybe a Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a megbízott eljárása esetén a Garantált Szolgáltatások pontjaira vonatkozóan az Engedélyes úgy felelős a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

Szándékos rongálás és rendkívüli időjárás esetében az I., II., IV., V., VIII., IX., XI. és XII. GSZ esetében az Engedélyes nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

I. GSZ A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése

A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradása: olyan esemény, amely a felhasználási helyen a szolgáltatás hiányát jelenti, és amelynél a felhasználói bejelentésből egyértelműen meghatározható, hogy a villamosenergia-ellátás hiányát az Engedélyes berendezésén keletkezett hiba okozza.

Környezetében: a felhasználó saját felhasználási helye kivételével az általa észlelhető felhasználási helyek.

Értesítés vétele: a hiba egyértelmű beazonosítása, a bejelentés dokumentálása a bejelentő adataival, bejelentés időpontjával (dátum, óra, perc), közép feszültségen automatikus, információs rendszerben történő rögzítéssel.

A hiba kijavításának illetve közép feszültségen az üzemzavar elhárításának megkezdése: ha a hiba az Engedélyes berendezésén van, akkor a bejelentés alapján az Engedélyes a hiba elhárítására szakembereket küld a helyszínre, akik a bejelentőt tájékoztatják az elhárítás megkezdéséről. Ha a felhasználói bejelentésből nem határozható meg egyértelműen, hogy a villamos energia ellátás bejelentett hibája nem az Engedélyes berendezésében keletkezett, de a helyszínre küldött szakemberek ezt egyértelműen megállapítják, továbbá erről a felhasználót tájékoztatják, akkor az Engedélyes a hiba elhárítása során nem a Garantált Szolgáltatás első pontja szerint tartozik eljárni, hanem az egyéb felhasználói szolgáltatás előírásai szerint.

Külterület: a település közigazgatási területének belterületnek nem minősülő, elsősorban mezőgazdasági, erdőművelési, illetőleg különleges (pl. bánya, vízmeder, hulladéktelep) célra szolgáló része.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, de 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

II. GSZ A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése

Kis- és közép feszültségű hálózati üzemzavar: olyan esemény, amely egyidejűleg több felhasználási hely villamos energia ellátásának kimaradását eredményezi.

Villamosenergia-ellátás visszaállítása: az esemény, amely bekövetkeztének időpontjától a felhasználási hely újból bekapcsolódik a villamosenergia szolgáltatásba és villamos energiát képes vételezni.

Engedélyeshez beérkezett értesítés: kiefeszültségű hiba esetén a felhasználói bejelentésből szerzett információk alapján a kiefeszültségű üzemzavar beazonosítása, annak dokumentálása a bejelentő adataival (név, cím) és a bejelentés időpontjával. Közép feszültségű hiba esetén a számítógépes információs rendszerbe érkezett jelzés, vagy ha ez nincs, akkor ezzel egyenértékű üzemi naplóbejegyzés.

Villamosenergia-kimaradás megszüntetése:

- a. Amennyiben a hiba az Engedélyes berendezésében van, a felhasználó bejelentése alapján az Engedélyes a hiba elhárítására szakembereket küld a helyszínre és a hiba elhárítását követően biztosítja a villamos energia szolgáltatás feltételét.
- b. Abban az esetben, ha a felhasználói bejelentésből nem határozható meg egyértelműen, hogy a bejelentett villamos energia ellátás hibája nem az Engedélyes berendezésében keletkezett, de a helyszínre küldött szakemberek ezt egyértelműen megállapítják, továbbá erről a felhasználót tájékoztatják, akkor az Engedélyes a hiba elhárítása során nem a Garántált Szolgáltatások második pontja szerint tartozik eljárni, hanem az egyéb felhasználói szolgáltatás előírásai szerint.
- c. Abban az esetben, ha a szolgáltatás kimaradása bizonyíthatóan szándékos rongálás hatására következik be és az ellátás visszaállításának indokolt időtartama több, mint 12 óra, akkor az Engedélyesre vonatkozóan kötbérfizetési kötelezettség nem áll fenn.

Kimaradás megszüntetésének igazolása: a helyreállítás igazolása az Engedélyes belső dokumentumai szerint történik.

Egyszeres illetve többszörös hiba: egy (n-1 elv) illetve egynél több hálózati elem meghibásodása, amely az adott felhasználói kört érinti.

Kimaradás megszüntetésének határideje: az Engedélyeshez beérkezett értesítéstől egyszeres hibánál 12 órán, többszörös hibánál 18 órán belül. Mind egyszeres, mind többszörös hibánál 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros kötbért kell fizetni.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2011. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Kisfeszültségű csoportos hibák esetén, ha a jelenlegi nyilvántartások alapján még nem állapítható meg, hogy mely rendszerhasználót érintette a hiba, átmenetileg megmarad a rendszerhasználói bejelentésre történő fizetés. 2011. január 1-jétől viszont - az engedélyesek döntése alapján - vagy az addigra kiépített adatbázisra támaszkodva, az érintett rendszerhasználót pontosan beazonosítva történik a kötbér fizetése, vagy az Engedélyes vállalja, hogy azoknak a rendszerhasználóknak is fizet kötbért, akik az üzemzavarban nem voltak beazonosíthatóan közvetlenül érintettek, azonban a csoportos hibával érintett hálózati területen van a csatlakozási pontjuk.

Az idegen hálózatra történő csatlakozás esetén felhasználói igénybejelentésre, ha a kimaradás a közcélú hálózat hibája miatt következik be.

III. GSZ Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás

Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés: a felhasználó hiteles formában, személyesen, vagy írásban, vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy ügyfélszolgálatnál rögzített formában tett teljesítmény / villamosenergia-igény bejelentése, mely lehet új igény, vagy meglévő csatlakozási teljesítménybővítési igény, illetve fázisszám változása érdekében jelentkező igény.

8 – 15 illetve 30 napon belül: a határidő számítása az igénybejelentéstől kezdődik és a kiküldött tájékoztató postára adásának a dátuma, illetve az igénybejelentésre adott tájékoztatás közötti naptári napok száma.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó jogosultsága a felhasználó által aláírt igénybejelentésnek az Engedélyeshez történő beérkezési dátuma és a kiküldött tájékoztató postára adásának a dátuma, illetve a bekapcsolás végrehajtása között eltelt naptári napok alapján számítható.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, de 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

IV. GSZ Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése

Új felhasználási hely bekapcsolása: a fogyasztásmérő, a fogyasztásmérőhöz tartozó túláram védelmi készülék, a szükséges időprogram kapcsoló felszerelése, záró bélyeggel történő ellátása és feszültség alá helyezése.

Bekapcsolás megrendelése: a felhasználó által hiteles formában, írásban, vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy személyesen ügyfélszolgálatnál rögzített formában tett bejelentés.

Szerződés megkötése valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételei:

- a) a csatlakozóvezeték és a mérőhely kialakítása a jogszabályoknak és a szabványoknak megfelelően, az arra kötelezett részéről és költségén megtörtént és a felhasználó vagy a kivitelező ezt igazolható módon jelentette és kérte a bekapcsolást, majd
- b) megtörtént az Engedélyes vagy megbízottja általi műszaki felülvizsgálat a berendezések szabványosságára vonatkozóan, és teljesültek a jogszabályi feltételek, pl. a felhasználó megfizette az őt terhelő költségeket
- c) a bekapcsoláshoz a csatlakozási szerződésnek, hálózathasználati és a villamosenergia-vásárlási szerződésnek már érvényesnek kell lenni.

A Garantált Szolgáltatás igazolása:

A bekapcsolási- vagy bővítési feltételek hiánytalan teljesülési dátumának és a mindkét fél által aláírt, a bekapcsolás megtörténtét igazoló kapcsolási lap dátumának összevetése (maximum 8 munkanap).

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, de 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

V. GSZ Az egyeztetett időpontok megtartása

Felhasználó kérésére: írásban, vagy az ügyfélszolgálatnál, akár személyesen akár telefonon dokumentált kérés.

Egyeztetett időtartam: év, hó, nap, órától–óraig, 4 óra időtartamra, vagy egyéb megállapodás, amit mind az Engedélyes, mind a felhasználó elfogad.

Egyeztetett helyen: település, utca, házszám, vagy helyrajzi szám, emelet, ajtó esetleg egy mindkét fél által elfogadott találkozási pont.

Felhasználó távolmaradása: amennyiben az egyeztetett időpont megtartása a felhasználási helyen a felhasználó távolmaradása miatt hiúsul meg, akkor az Engedélyes jogosult számlát kiállítani és a felhasználói szolgálati díjtételt alkalmazni. A felhasználó távolmaradását Engedélyes belső ügyrendje szerint dokumentálja.

Abban az esetben, ha a felhasználó kérésére egy bekapcsolás, vagy egyedi hibajavítás, vagy fogyasztásmérő pontosságának bevizsgálása a más pontokban szabályozott időtartamokon túl, de egyeztetett időpontban történik, akkor az egyeztetett időpont szerint kell értékelni a munka elvégzését.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről. A felhasználó távolmaradása esetén az ott leírtak szerint kell eljárni.

VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre

Dokumentált megkeresés: postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum, vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont.

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél postára adásának a dátuma. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

Válasz: dokumentált, írásban vagy elektronikus formában, vagy személyesen, vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás.

15 napon belül az Engedélyes választ ad: Engedélyes, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül választ adni.

Ha a dokumentált megkeresés kereskedői engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, kereskedői engedélyes azt 8 napon belül Engedélyeshez eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben az Engedélyeshez beérkezéstől számít a 15 napos válaszadási határidő (a felhasználó részére ebben az esetben is a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 23 nap alatt a választ meg kell adni).

Amennyiben a válaszadás Engedélyest és kereskedői engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére (a felhasználó részére ebben az esetben a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni), erről a felhasználót értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél postára adása dátumának az összevetése. Ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is jogosult a kötbérre. A felhasználó minden megkeresése ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

VII. GSZ Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

Az üzletszabályzatban előírt módon értesítést ad: a felhasználási hely rendelkezésre álló teljesítményétől függően, írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb formában közzétett tájékoztatás az Engedélyes üzletszabályzatában foglaltakkal egyezően.

Értesítés időpontja: a szolgáltatás tervezett szüneteltetéséről szóló levél, elektronikus levél felhasználóhoz történő beérkezése, a nyilvános közzététel, vagy a személyes értesítés időpontja.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatt a felhasználó dokumentált igénybejelentése alapján, 200 kVA és az azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény felett felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől legalább egy felhasználói igénybejelentés kivizsgálását követően automatikusan gondoskodik az összes érintett felhasználó részére a kötbér megfizetéséről.

VIII. GSZ Feszültségpanasz kivizsgálása

Helyszíni mérés lebonyolításával kapcsolatos alapelv: a panaszra vonatkozó - normál üzemállapotban végzett - mérés az IEC 61000-4-30 szabvány szerint, az értékelés - a jelen határozatban előírt módosítások figyelembevételével – az MSZ EN 50160 szabvány szerint.

A mérés tárgya: a feszültségpanasz szerint.

A mérés ideje: feszültségpanasz esetén az Engedélyes 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a felhasználóval, vagy a feszültség javításra vonatkozó javaslattal vagy időpont egyeztetés céljából a helyszíni mérés előkészítése érdekében. Amennyiben a feszültségpanasz nem oldható meg mérés nélkül, akkor az Engedélyes a mérést további 5 munkanapon, illetve a közösen egyeztetett időponton belül megkezdi és annak eredményéről mérés befejezést követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót. Amennyiben a felhasználó nem tudja az említett 5 munkanapon belül a mérési csatlakozási ponthoz a hozzáférést biztosítani, akkor az ennek kapcsán jelentkező időcsúszás nem számít bele az időtartamba.

A Garantált Szolgáltatás igazolása:

a következő dátumok összevetésével történik:

- a panasz Engedélyeshez történő beérkezése iktatási dátumának és a kapcsolatfelvétel dátumának összevetése (maximum 10 nap).
- mérés esetén a kapcsolatfelvétel dátumának és a mérés megkezdése dátumának összevetése (maximum 5 nap, vagy a közösen egyeztetett időpont).

- a mérés befejezési dátumának és a mérési jegyzőkönyv alapján írt felhasználói tájékoztatás postára adása dátumának összevetése (maximum 15 nap).

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, de 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

IX. GSZ Feszültség a kifestő felhasználási hely csatlakozási pontján

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jelen határozat A. melléklet 1.2 pontjában meghatározott értékek ellenőrzésére felvett mérési jegyzőkönyv.

Első évben: automatikusan, a hiba megállapítását követő első évben egyszer fizetendő a kötbér.

Második év első félévében megkezdett negyedévenként: a hiba egy éven túli fennállása esetén fél évig minden megkezdett negyedévenként fizetendő a kötbér.

Megkezdett hónaponként: a hiba másfél éven túli fennállása esetén a hiba fennállásáig minden megkezdett hónapra fizetendő a kötbér.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes az első évben évente, második év első félévében megkezdett negyedévente, azután megkezdett havonta felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikusan fizet kötbért a hiba kijavításáig.

X. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt számlázás esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell állapítani. Mérő felülvizsgálattal összefüggő jogosság megállapítás esetén Engedélyes a hibás mérés miatti felhasználóval történt elszámolás eredményéről 8 napon belül írásban értesíti a felhasználó kereskedőjét.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától (mérő ellenőrzése, hitelesítés kivizsgálása, stb.) 8 napon belül a felhasználó visszajelzése alapján (akár telefonon, vagy e-mailben) történjen meg a visszafizetés a felhasználó fizetési módjának megfelelően (pénzügyi folyószámlára utalás, vagy természetes személy esetén postai utalványon kifizetés az MNB rendelkezéseinek megfelelően).

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén a kimenő válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.

Visszatérítés téves számlázás esetén: a felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó részéről befizetett összegnek az Engedélyes által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, de 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

XI. GSZ A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

A Garantált Szolgáltatás igazolása:

a következő dátumok összevetésével történik:

- a mérőfelülvizsgálati kérelem Engedélyeshez történő beérkezése iktatási dátumának és a fogyasztásmérő helyszíni ellenőrzéséről felvett dokumentum dátumának összevetése (maximum 15 nap).
- cserére szoruló fogyasztásmérő esetén a fogyasztásmérő helyszíni ellenőrzéséről felvett dokumentum dátumának és a mérőcsere elvégzését igazoló dokumentum dátumának összevetése (maximum 8 nap).

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, de 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Amennyiben az egyeztetett időpont alapján a fogyasztásmérő pontosságának mérése a felhasználó távolmaradása miatt hiúsul meg, akkor az Engedélyes – igazolási kötelezettsége mellett – jogosult számlát kiállítani és a felhasználói szolgálati díjtételt alkalmazni.

XII. GSZ A felhasználó visszakapcsolása

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: az Ügyfélszolgálaton, vagy az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés, illetve a kereskedelmi engedélyes ismételt bekapcsolásra vonatkozó kezdeményezése.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó megfizetett felhalmozott tartozása hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásának az Engedélyes üzletszabályzatában megadott helyen és módon történő bemutatása, beérkezési időpontja, vagy a tartozás banki jóváírási időpontja Engedélyes számláján, vagy a kereskedői engedélyes visszakapcsolási kezdeményezésének időpontja közül a legkorábbi időpont, és a visszakapcsolást igazoló dokumentumban rögzített visszakapcsolási időpont összevetése (maximum 24 óra).

Az időpontokat óra pontosság feltüntetésével kell dokumentálni.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, de 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.

XIII. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás: az Engedélyes a jogszabályokban, illetve az üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

Nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentum: a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések alapján az Engedélyes saját vizsgálatát követően készült dokumentum, illetve a felhasználó és az Engedélyes közötti vita esetén a Hivatal határozatában foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, de 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Elosztói engedélyes Hivatalnak adandó adatszolgáltatása és annak megbízhatósága

1. Az adatszolgáltatás formája és módja

- 1.1 A Hivatal részére adandó éves adatszolgáltatásként az Engedélyesnek a GSZ-E táblázatot 2010. március 31-től kell megküldenie.
- 1.2 A nem automatikus kötbér kifizetésű GSZ pontok sorainál a „D” az „E” és az „F” oszlopok adatainak kitöltése adathiány esetén nem kötelező.
- 1.3 Engedélyes a 2008. évre vonatkozó jelentését a korábbi táblázatos formában is megküldheti (2009. március 31-ig).

2. Adatszolgáltatás tartalma

- 2.1 A kitöltendő alapadat cellák szürke színűek. Az alapadatokból kiszámítandó adatok az „F”, „I”, „L”, „M”, „N” oszlopokban találhatóak. A kitöltésre nem kerülő cellák a „-” jelölésűek.
- 2.2 A „B” oszlopban az egyes GSZ pontok körébe tartozó események számát kell feltüntetni. Több GSZ pontot is érintő eseménykor, minden érintett GSZ pontnál szerepeltetni kell az esetszámot.
- 2.3 A „D” oszlopban az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó számát kell megadni, lakossági fogyasztó, egyéb kifizetésű felhasználó és közepesfeszültségű felhasználó bontásban (az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó száma nagyobb is lehet, mint az összes szerződéses fogyasztó darabszáma, az ismétlődő ügyek miatt).
- 2.4 Az „E” oszlopban kell szerepeltetni azon felhasználók számát, akikre vonatkozóan a GSZ nem teljesült, lakossági fogyasztó, egyéb kifizetésű felhasználó és közepesfeszültségű felhasználó bontásban. Ha az „M” oszlop és az „E” oszlop adatai nem egyeznek, akkor ennek magyarázatát meg kell adni (például: ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is szerepel az „E” és „M” oszlopokban).
- 2.5 Az „F” oszlopban a teljesítés arányának %-os értékét kell megadni (az „E” oszlop adatainak a „D” oszlop adataihoz viszonyított százalékos értéke).
- 2.6 A „G” oszlopban a felhasználó kérésére történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó, egyéb kifizetésű felhasználó és közepesfeszültségű felhasználó bontásban.
- 2.7 A „H” oszlopban a B. mellékletben felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, egyéb kifizetésű felhasználó és közepesfeszültségű felhasználó bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)

- 2.8 Az „I” oszlopban a felhasználói kérésre kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „G” oszlop és a „H” oszlop adatainak szorzata).
- 2.9 A „J” oszlopban az automatikusan történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó, egyéb kisméretű felhasználó és közepesméretű felhasználó bontásban.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. mellékletben automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, egyéb kisméretű felhasználó és közepesméretű felhasználó bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 2.11 Az „L” oszlopban az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „J” oszlop és a „K” oszlop adatainak szorzata).
- 2.12 Az „M” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbérfizetések értékét kell megadni (a „G” oszlop és a „J” oszlop adatainak összege).
- 2.13 Az „N” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „I” oszlop és a „L” oszlop adatainak összege).
- 2.14 Minden több felhasználót érintő GSZ esetén (II, VII, IX, X) kötelező az összes érintett felhasználó számának megadása.
- 2.15 A GSZ V. és GSZ XIII. esetén a B. melléklet 2.b táblázata határozza meg a minimum fizetendő kötbér értékét, arra az esetre, ha a kiszállási díj azt nem haladja meg. A kiszállási díj tárgyévben belüli módosítása esetén a kötbér értékét számítani kell (a kifizetett összeg és a db szám hányadosa).
- 2.16. A kiugró, megszokottól eltérő értékekhez Engedélyes megjegyzést fűzhet.

3. Az érintett felhasználók számának meghatározása

Az érintett felhasználók számának meghatározása az Engedélyes pontos, naprakész nyilvántartása adatai alapján történjen. Az adatkezelés megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása. GSZ XIII. esetén a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések számát kell megadni az érintett felhasználók számaként.

4. A közölt adatok megbízhatósága

- 4.1 A közölt adatok helyességéért az engedélyes teljes körű felelősséggel tartozik.
- 4.2 Az adatok megbízhatóságát a Hivatal saját, vagy megbízott szakértőjével esetenként ellenőrizheti.

5. Adatok megbízhatóságának ellenőrzése

- 5.1 A Hivatal az adatok megfelelőségét csak a mutatók kiszámításához szükséges körben vizsgálja.
- 5.2. Az ellenőrzés a visszatevés nélküli mintavételes eljárás szabályain alapszik, azonban nem követi az erre vonatkozó szabvány előírásait. Az első mintavétel során a kiválasztott GSZ pontokhoz tartozó ügyek közül 5-5 ügyet kell véletlenszerűen kiválasztani.
- 5.3. Az ügyekhez tartozó adatszolgáltatás minősítése megfelelő vagy nem megfelelő lehet. Megfelelő az adatszolgáltatás, ha az ügyek Engedélyes általi minősítése és kezelése megfelel az A, B, és C mellékletekben megfogalmazott követelményeknek.
- 5.4 Ha a kiválasztott 5 ügy mindegyikének minősítése megfelelő, akkor az adott GSZ pont megbízhatósága is megfelelő.
- 5.5. A módszer alkalmazása során, azon GSZ pontok esetében kell ismételt mintavételt végezni, amelyeknél az első mintában nem megfelelő minősítésű ügy, hibás adat volt.
- 5.6 Az ismételt mintában újból 5 ügyet kell véletlenszerűen kiválasztani. Ha az ismételt mintában is van hibás adat, akkor a Hivatal az adott GSZ ponthoz tartozó adatközlést és így a GSZ adatok megbízhatóságát, nem megfelelőnek minősíti.
- 5.7 A GSZ adatok megbízhatóságának nem megfelelő minősítése esetén a Hivatal a 6. pont szerint jár el, és Engedélyest 60 napon belül a Hivatalnak benyújtandó, önellenőrzéssel javított adatszolgáltatásra kötelezheti, amelyben közölt adatok megbízhatóságát a Hivatal a 4. és 5. pontban foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti.

6. Nem megfelelő adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke

Nem megfelelő adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

Garantált Szolgáltatások adatszolgáltatása														
Elosztói engedélyes neve, címe:														
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	
Tárgyújszámok (év):			C-Sz körébe tartozó ügyvek			Kifizetett költségek								
Készítés dátuma			Összesen	Nem teljesített db	Teljesítés aránya %	Mennyiség db	Költség Ft	Összeg Ft	Mennyiség db	Költség Ft	Összeg Ft	Mennyiség db	Összeg Ft	
1														
2														
3														
4	Küldő neve, telefonszám, E-mail címe													
5	GSM megnevezése	Kezdeti dátum db												
6	GSM II. A villamosenergia-ellátás egy													
7	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
8	megszámlázásának megfigyelése													
9	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
10	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
11	megszámlázásának megfigyelése													
12	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
13	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
14	megszámlázásának megfigyelése													
15	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
16	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
17	megszámlázásának megfigyelése													
18	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
19	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
20	megszámlázásának megfigyelése													
21	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
22	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
23	megszámlázásának megfigyelése													
24	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
25	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
26	megszámlázásának megfigyelése													
27	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
28	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
29	megszámlázásának megfigyelése													
30	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
31	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
32	megszámlázásának megfigyelése													
33	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
34	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
35	megszámlázásának megfigyelése													
36	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
37	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
38	megszámlázásának megfigyelése													
39	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
40	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
41	megszámlázásának megfigyelése													
42	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
43	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
44	megszámlázásának megfigyelése													
45	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
46	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
47	megszámlázásának megfigyelése													
48	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
49	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
50	megszámlázásának megfigyelése													
51	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
52	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
53	megszámlázásának megfigyelése													
54	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
55	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
56	megszámlázásának megfigyelése													
57	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
58	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
59	megszámlázásának megfigyelése													
60	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
61	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													
62	megszámlázásának megfigyelése													
63	GSM II. A villamosenergia-ellátás több													
64	félfelhasználói helyen történő kimunkálás													

* Felhasználói kézikönyv a R. mellékletben rögzített határidőket figyelembe véve a felhívásnak megfelelően kell a szolgáltatást nyújtani.