



## Garantált szolgáltatások

Az illetékes egyetemes szolgáltató, kereskedő, illetve elosztói engedélyes garantált szolgáltatásokkal állnak az Ön rendelkezésére. Jelen kiadványunk az Ügyfeleinknek nyújtott garantált szolgáltatásainkkal kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza. A részletes előírásokat megtalálja a vonatkozó üzletszabályzatokban.

### I. Az egyetemes szolgáltatói engedélyes garantált szolgáltatásai

#### 1. Felhasználói villamosenergia-igény bejelentésének továbbítása

Az engedélyes az igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja az illetékes elosztói engedélyeshez.

#### 2. Információadás dokumentált megkeresésre

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az engedélyes érdemben választ ad.

#### 3. Visszatérítés téves számlázás esetén

A számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a túlfizetést az engedélyes visszatéríti.

#### 4. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

A felhalmozott tartozás hiánytalan és igazolt rendezését követően az engedélyes a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.

#### 5. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az engedélyes kötbért fizet.

Amennyiben valamely garantált szolgáltatás nem teljesül, az engedélyes az érintett felhasználónak automatikusan, egy összegben kötbért fizet.

#### Kötbér összege:

Lakossági fogyasztó esetében:	5 000 Ft
Egyéb felhasználó esetében:	10 000 Ft

A garantált szolgáltatások részletes feltételeit az egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat tartalmazza, amely megtekinthető az engedélyes ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján.

### II. Az elosztói engedélyes garantált szolgáltatásai

#### 1. A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése

A hiba elhárítása érdekében az elosztói engedélyes a felhasználói bejelentés 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 megkezdí 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.

#### 2. A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése

Nem szélsőséges időjárási körülmények esetén:

- Egyszeres hiba esetén a bejelentés vételének időpontjától számítva 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül meg kell történnie.
- Mind egyszeres, mind többszörös hiba esetén 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros a fizetendő kötbér. A felhasználók minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak kötbérre.

Szélsőséges időjárási esemény esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatában, illetve az engedélyes üzletszabályzatában leírtak szerint.

#### 3. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás

Az engedélyeshez a felhasználótól, csatlakozni kívánó jogosulttól vagy a kereskedőtől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben:

- a) kisértékű csatlakozásra vonatkozó esetben:
  - helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül,
  - helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül,
- b) minden más esetben 30 napon belül ad érdemben választ, vagy 15 napon belül az érdemi válaszadás időpontjáról értesítést küld a felhasználónak.

#### 4. Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése

Az engedélyes a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatában, illetve az engedélyes üzletszabályzatában leírt feltételek hiánytalan teljesítésétől számított 8 munkanapon belül bekapcsolja a felhasználási helyet.

#### 5. Az egyeztetett időpontok megtartása

A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen az engedélyes képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb.

#### 6. Információadás dokumentált megkeresésre

Villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az engedélyes érdemben választ ad.

#### 7. Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

Az engedélyes a tervszerű beavatkozással együtt járó üzemszünetről a felhasználói (rendszerhasználói) csoportokat az üzletszabályzatban előírt módon, a következő határidők betartásával értesíti:

- a) 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 nappal a munkavégzés megkezdése előtt;
- b) 200 kVA és azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 nappal a munkavégzés megkezdése előtt.

#### 8. Feszültségpanasz kivizsgálása

Feszültségpanasz esetén az engedélyes 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a felhasználóval. A mérés további 5 munkanapon belül megkezdí, a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót.

#### 9. Feszültség a kisértékű felhasználási hely csatlakozási pontján

A felhasználási hely csatlakozási pontján az engedélyes a névleges feszültség +/- 7,5% tartományon belül szolgáltatja a villamos energiát normál állapotú egyhetes mérése alatt a nap bármely 10 percére átlagolt értékek 95%-ában. A legnagyobb feszültségnövekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, a feszültségcsökkenés mértéke a névleges feszültség 80%-át nem haladhatja meg 1 perces átlagban.

#### 10. Visszatérítés téves számlázás esetén

Az engedélyes a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a túlfizetést visszatéríti.

#### 11. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

A felhasználó kérésére az engedélyes 15 napon belül a fogyasztásmérőt a helyszínen ellenőrzi, a hibás fogyasztásmérőt 8 napon belül lecseréli.

#### 12. A felhasználó visszakapcsolása

Az engedélyes a felhalmozott tartozás hiánytalan rendezésének hitelt érdemlő igazolását követően 24 órán belül visszakapcsolja a felhasználót.

#### 13. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az engedélyes kötbért fizet.

Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbérkifizetés módja automatikus. A kötbér összege az elosztói engedélyes garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén:

Kötbér összege a II. 1–4. és a II. 6–12. garantált szolgáltatások esetében:

Automatikus vagy felhasználói igénybejelentésre történő kifizetés esetén:	Összeg
Lakossági ügyfeleknek:	5 000 Ft
Kisértékű vételező egyéb ügyfélnek:	10 000 Ft
Középfeszültségen vételező egyéb ügyfélnek:	30 000 Ft

A kötbér összege az II. 5. és a 13. számú garantált szolgáltatások esetében:

Automatikus kifizetés esetén:	Összeg
Lakossági ügyfélnek a mindenkori kiszállási díj, de minimum	5 000 Ft
Kisértékű vételező egyéb ügyfélnek a mindenkori kiszállási díj, de minimum	12 000 Ft
Középfeszültségen vételező egyéb ügyfélnek	30 000 Ft

A kötbért az engedélyes az üzletszabályzatban előírtak szerint fizeti meg.

Az elosztói garantált szolgáltatásokkal kapcsolatos részletes szabályokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozata, illetve az elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza, amely megtekinthető az engedélyes ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján.

