



Ügyszám: ES-668-2/24./2008
Ügyintéző: Jarabek Péter
Telefon: 06-1-459-7719
Telefax: 06-1-459-7739
E-mail: jarabekp@eh.gov.hu

COPU:
Jóth. Zsolt
Antal József
Molnár E.
Hier G.
+ SZENTKÉNY A.
JB

HATÁROZAT SZÁMA: 638/2008.

Tárgy: E.ON Energiaszolgáltató Kft. (1051 Budapest, Roosevelttér 7-8.) mint kereskedői 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 Energiaszolgáltató Kft., 1051 Budapest, Roosevelttér 7-8., (a továbbiakban: Engedélyes) engedélyköteles **kereskedői engedélyesi** tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit az A. melléklet szerint állapítja meg az Engedélyestől villamos energiát vásárló 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 62. § (1) bekezdés c) pontjában és (5)-(6) 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 tárgyévét 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 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 ösztönözését. 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 tételre mérlegelésre és elbírálásra kerültek, amelyek 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 Hivatal egyedi fogyasztókra vonatkozó minimális minőségi követelményeket határoz meg az Engedélyes számára.

A CEER (Európai Energia Szabályozók Tanácsa) 2005. évi 3. Benchmarking tanulmány 3. fejezetében feltette azt a kérdést, hogy liberalizált piaci viszonyok között kell-e minőségi követelményeket megállapítani. Megállapította, hogy a kezdeti szakaszban a verseny korlátozott, gyakran kevés a szereplő és a verseny nem is mindenre terjed ki, így indokolt a minőségi követelmények meghatározása. Több európai ország gyakorlata ismeretes, ahol kisebb számban, mint a területi monopóliummal rendelkező elosztói engedélyeseknél, de a kereskedőkre is meghatároztak minőségi követelményeket. A Hivatal is ezt a gyakorlatot kívánja követni, és a szabályozási irányok kialakítása során az ellátási kötelezettséggel rendelkező egyetemes szolgáltatói engedélyes követelményeihez képest eggyel csökkentette a követelmények számát a kereskedői engedélyesek esetében. A teljes piacnyitás következtében minden fogyasztó feljogosítottá vált arra, hogy versenypiaci kereskedőtől szerezze be a

villamos energiát. Ennek a felhasználói körnek a hatékony védelme érdekében indokolt a minimális minőségi követelmények meghatározása a kereskedői engedélyesekre is.

Több engedélyes részéről felmerült, hogy a piaci viszonyok között működő kereskedőknél nem szükséges az elvárt minőségi jellemzők meghatározása és annak számonkérése, mert szerintük a piac „kikényszeríti” ezt a hatást. A hazai és a nemzetközi tapasztalatok elemzése alapján a Hivatal úgy véli, hogy a kis alkuerőt képviselő lakossági és nem lakossági fogyasztók esetében az engedélyesek által ellátott tevékenységekhez igazodó mértékben és tartalommal – a hatékony, többszereplős nagykereskedelmi piac kialakulásától is függően – a kiskereskedelmi piaci verseny létrejöttéig szükség van a minőség-szabályozás mai rendszerére a kereskedők körében is.

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:

„Ahogy a GSZ megújításával kapcsolatos korábbi tervezetknél is jeleztük, az E.ON Hungária csoport nem támogatja a Garantált Szolgáltatások kiterjesztését a versenypiaci kereskedőkre. E vélemény megfogalmazásakor a MEH honlapja szerint 50 kereskedői engedélyes társaság van Magyarországon. Véleményünk szerint mind ez a szám, mind pedig a 2008. január 1-jén megvalósuló piacnyitás ténye megfelelő versenyt biztosít az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult fogyasztóknak. Továbbra is úgy gondoljuk, hogy a szolgáltatások minőségét a piaci verseny határozza meg, és amennyiben egy ügyfél elégedetlen a kereskedő által nyújtott szolgáltatásokkal, lehetősége van másik kereskedőt választani. Úgy gondoljuk, hogy a Hivatal korábbi indoklásában szereplő „több európai ország gyakorlata” nem alapozza meg a GSZ-ek kiterjesztését a versenypiacra.”

A Hivatal álláspontja:

A korábban leírtak szerint a CEER (Európai energia szabályozók Tanácsa) 2005. évi 3. Benchmarking tanulmány 3. fejezetében feltette azt a kérdést, hogy liberalizált piaci viszonyok között kell-e minőségi követelményeket megállapítani. Megállapította, hogy a kezdeti szakaszban a verseny korlátozott, gyakran kevés a szereplő és a verseny nem is mindenkiire terjed ki, és így indokolt a minőségi követelmények meghatározása. A 2008. elejére kialakult helyzetet (VEASZ, VEASZ+) likvid nagykereskedelmi piac- és a kínálat hiánya jellemzi, ezért részletes piacelemzés nélkül is megállapítható, hogy nem hatékony a kiskereskedelmi piaci verseny. Több európai ország gyakorlatát ismerjük, ahol - kisebb számban, mint a monopóliummal rendelkező vezetékes engedélyeseknél, -

- *de a kereskedőkre is meghatároztak minőségi követelményeket. A Hivatal is ezt a gyakorlatot kívánja követni, és kevesebb számú követelményre tett javaslatot a kereskedők esetében.*

A. melléklet 1.1.4 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 Hivatal minősíti.”

A Hivatal álláspontja:

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

B. melléklet 5. pontjához tett észrevétele:

„A kötbérfizetés rendjével kapcsolatban, minden GSZ esetén az a véleményünk, hogy amennyiben a felhasználó már nem az ügyfelünk, a kereskedelmi szerződésben megegyezett módon fizetjük ki a kötbért. Amennyiben viszont a felhasználó az ügyfelünk, a kötbért a kereskedelmi szerződésben megállapodottak alapján vagy jóváírjuk a folyószámláján, vagy kifizetjük. A kötbérről minden esetben, írásban értesítjük a felhasználót.

Kérjük a jelenleg érvényes GSZ határozat alábbi szövegét visszaemelni: Amennyiben a kötbérre jogosult fogyasztónak (most felhasználónak) díjtartozása áll fenn az Engedéllyessel szemben, a kötbér fizetési kötelezettséget a fogyasztó számláján történő jóváírással teljesíti.”

A Hivatal álláspontja:

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

B. melléklet 8. pontjához tett észrevétele:

„Szándékos rongálásról véleményünk szerint elosztói témákban beszélhetünk (pl. mérőrongálás). Arról tájékoztatni a felhasználót, hogy ebben az esetben nem áll fenn az (kereskedelmi, egyetemes) engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége, logikátlan és jelentősen költségigényes lenne. 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 a Hivatal minősíti.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal egyetért az észrevétellel, hogy többségében az elosztóknál lehet beszélni szándékos rongálásról, de a fogyasztók érdekeinek a védelme érdekében nem tartja helyesnek, ha az kereskedői engedélyes pontosan meg nem határozott „egyéb rendkívüli esemény”-ekre hivatkozhat.

A fogalom meghatározás nélkülözhetetlen az kereskedői engedélyeseknek a követelmények teljesítéséhez. Tárgyi eszközeinek (például a számítógépes nyilvántartási rendszerének (szerverek)) szándékos rongálása, elrablása esetén az kereskedői engedélyes önhibáján kívül nem tudja teljesíteni az előírásokat. A Hivatal álláspontja szerint egyéb „rendkívüli esemény... (vis major)” vagy véletlen károkozás nem lehetetleníti el az e határozatban megfogalmazott minőségi követelmények minimális teljesítését, ezért a Hivatalnak nincs jogalapja további felmentéseket adni. A

- *minimális minőségi követelmények évenkénti ismétlődésű nyilvánosságra hozatalával együtt járulékos költség nélkül tájékoztatható a felhasználó az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége alóli mentesülés eshetőségére vonatkozóan is.*

C. melléklet K.I. pontja „Válaszadás időpontja.” bekezdéséhez tett észrevétele:

„A tervezetben nem egységesen szerepel a kimenő válaszlevél időpontjának meghatározása. A válaszadás időpontjára kérjük, hogy a levél keltezése kerüljön vissza a szövegbe. Az érdemi válasz elkészültét követően a postára adás – postai nyitva tartások miatt – egy nappal meghaladhatja a válasz elkészültét, és ezzel lecsökken a válaszadásra maradandó idő.”

A Hivatal álláspontja:

Nem értelmezhető kereskedő esetén a „kerüljön vissza”, mert jelen határozat most kerül először kibocsátásra. A levél keltezési dátuma és a postára adás dátuma között több nap, hét is eltelhet - pl. adminisztrációs hiba miatt, - ezért a Hivatal nem változtatja a „Válaszadás időpontja” fogalom meghatározását.

C. melléklet K.II. pontjához tett észrevétele:

- „Az 1.2 pont szerinti táblázatban a felhasználó fizetési módjának megfelelő elszámolás szerepel: „Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.”
- A felhasználóval történt megállapodás alapján (amelyet akár előre, a kereskedelmi, vagy hálózathasználati szerződésben rögzítünk) a visszatérítést rávezetjük a felhasználó szerződéses folyószámlájára (nyitott tételek) vagy visszafizetjük. Kérjük a szöveget ennek megfelelően módosítani szíveskedjenek.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal nem tudja elfogadni a javaslatot, mert a felhasználó számára valamilyen formában meg kell adni a lehetőséget a választása kinyilvánítására. A Vrh. 1. számú melléklete (ESzSz) 10. § (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.

- „Nagyon fontos elkülöníteni, hogy milyen okból, kinek a hibájából történt a téves számlázás. Amennyiben a téves számlázás nem a kereskedő, egyetemes szolgáltató hibájából történt (pl. mérési hiba) ne terhelje kötbérfizetési kötelezettség. A kötbér fizetés rendje esetén nem tartjuk elfogadhatónak az első mondatot, mely szerint „a téves számlázás esetén történő visszatérítésért Engedélyes felelőssége kizárólagos”. A fent részletezettek miatt nem zárható ki ugyanis az Elosztói engedélyes felelőssége!
- Amennyiben a téves számlázás megállapításához mérő kivizsgálása is szükséges, nem elegendő a 15 nap.”

A Hivatal álláspontja:

Ha az elosztói engedélyes a felelős (például hibás mérés leolvasás, stb.), az Engedélyes tudomására jutásától számított 8 napon belül a felhasználó túlfizetését akkor is vissza kell térítenie a Vhr. 2. számú melléklete (VHSz) 20. § (3 és 21. § (4) bekezdéseivel összhangban. Mérő felülvizsgálattal összefüggő jogosság megállapítás esetén a határidő meghosszabbodik: az elosztói engedélyes a hibás mérés miatti felhasználóval történt elszámolás eredményéről 8 napon belül írásban értesíti a felhasználó kereskedőjét, az egyetemes szolgáltatóját.

C. melléklet K.III.. pontjához tett észrevétele:

- „A visszakapcsolás feltétele legyen, hogy minden lejárt esedékességű követelés kerüljön megfizetésre. „

A Hivatal álláspontja:

A VET 47. § (9) bekezdése értelmében a visszakapcsolás feltétele a felhalmozott tartozás rendezése. Csak a harmadik felszólításban részletezett lejárt esedékességű követelést szabhatja meg a kereskedői engedélyes a visszakapcsolás feltételéül..

- „Jelenleg nem történik meg az óra, perc adatok rögzítése az informatikai rendszerben (pl. a befizetés igazoló fax beérkezése). Az időtartam legyűjtéséhez IT fejlesztés szükséges, ezért továbbra is kérjük, hogy ne legyen automatikus fizetés, illetve elegendőnek tartjuk csak az óra rögzítését.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal elfogadva az Engedélyes észrevételét módosította a bekezdés tartalmát. A visszakapcsolás kezdeményezésének az időpontját órás pontosság feltüntetésével kell az Engedélyesnek dokumentálnia.

C. melléklet K.III. pontja „A Garantált Szolgáltatás igazolása:” bekezdéséhez tett észrevétele:

„Az „Engedélyeshez beérkezés időpontja” önmagában nem elfogadható, mivel faxon beküldött igazolás történhet munkaidőn, nyitvatartási időn kívül is, amely esetben nem lehet a szükséges intézkedést megindítani. A tudomásszerzés – 1.2 pont táblázat szövegezése alapján – ebben az esetben csak a követő első munkanapon történik meg. Kérjük ennek pontosítását.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal elfogadva más engedélyesek észrevételeit is, módosította a bekezdés tartalmát. Az Engedélyes üzletszabályzatában határozza meg a dokumentálás módját, helyét, így a felvetés nem értelmezhető.

A jogszabályban megfogalmazott 24 óra eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában pontosan 24 órát jelent. A VET 47 § (9) bekezdés értelmében a Hivatal nem tudja elfogadni a módosítási javaslatot.

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

A Hivatal a minimális minőségi követelmények meghatározására az egyedi fogyasztók esetén eljárást 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 Hivalt. Miután 2007. november 29-i kelettel minden érintett engedélyes megkapta a „Szabályozási irányok” tervezetet, azután a 2. és 3. változatot is, így 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, valamint a VET 62. § (1) bekezdés c) pontját és (5)-(6) bekezdéseit 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
MEH Fogyasztóvédelmi Osztály
MEH Irattár



1 példány
1 példány
1 példány

M E L L É K L E T E K :

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

Kereskedői 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 *Szándékos rongálás*

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

1.1.5 *Esetszám*

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

1.1.6 *Ügyek száma*

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

1.1.7 *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 bejelentőlapra vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

1.1.8 *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.

1.1.9 *Egyéb kisfeszültségű felhasználó*

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

1.1.10 *Egyéb közép feszültségű felhasználó*

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

1.2 Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatásai

Kereskedői engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
K.I.	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 megkeresés az Engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő. Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.
K.II.	Visszatérítés téves számlázás esetén Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.
K.III.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.
K.IV.	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 Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben.

Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedői 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 (személyesen, írásban, ügyfélszolgálatnál telefonon, vagy elektronikus levél formájában) tett bejelentésre, annak jogosságának megállapítása esetén a bejelentéstől számított 30 napon belül a B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed az Engedéllyessel szerződéses viszonyban álló felhasználókra.

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

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
K.I.	Információadás dokumentált megkeresésre	Felhasználói igénybejelentésre, 2010. január 1-jétől automatikus
K.II.	Visszatérítés téves számlázás esetén	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
K.III.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
K.IV.	Nem jogszerű kikapcsolás	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus

1. számú táblázat

4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a csatlakozási pont feszültség szintjétől és a felhasználó besorolásától függően a 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

KÖTBÉRFIZETÉS A K.I-K.IV G SZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Felhasználói igény- bejelentésre, a B. melléklet 3. pont szerinti határidőtől automatikus	5000 Ft	Kisfeszültségű	10 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft

2. számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

Az Engedélyes a kötbért, ha a villamosenergia-vásárlási 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 megfizetéséről 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.

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 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.

Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

K.I. 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 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 elosztói engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, elosztói 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 adnia).

Amennyiben a válaszadás Engedélyest és elosztói 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 ismételten 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.

K.II. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: *Jogosság megállapítása:* téves, a felhasználó kárára történt villamosenergia-díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell állapítani.

Rendszerhasználati díj számlázásra való jog (megbízásos szerződés) esetén engedélyesek egymás közötti egyeztetésére 8 nap áll rendelkezésre. Az elosztói engedélyesnek a rendszerhasználati díj számlázásra vonatkozó számlakifogás jogosságát 15 napon belül kell megállapítania, ezért a felhasználó számlakifogásának kereskedőhöz történő beérkezésétől számított 23 napon belül a számlakifogás jogosságát ez esetben is meg kell állapítani.

Mérő felülvizsgálattal összefüggő jogosság megállapítás esetén a határidő meghosszabbodik az elosztói engedélyesekre előírt GSZ XI. pontjában előírtak szerint. Az elosztói engedélyes a hibás mérés miatti felhasználóval történt elszámolás eredményéről 8 napon belül írásban értesíti a felhasználó kereskedőjét a visszatérítés jogosságáról.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától 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 által befizetett összegnek az Engedélyes által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

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

K.III. GSZ A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: az Ügyfélszolgálaton, vagy az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés.

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 Engedélyes számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és az Engedélyes visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetése. időpont összevetése.

Az időpontokat óras pontosság feltüntetésével kell dokumentálni.

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

K.IV. 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 nem jogszerű kikapcsolás esetén felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Kereskedői 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-K. 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 kisfeszültségű felhasználó és középfaszültségű 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 kisfeszültségű felhasználó és középfaszültségű 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 ismételten 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 kisfeszültségű felhasználó és középfaszültségű felhasználó bontásban.
- 2.7 A „H” oszlopban a B. mellékletben felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, egyéb kisfeszültségű felhasználó és középfaszültségű 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. 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. K.IV. 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 az e mellékletben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti.

6. Nem megfelelő adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke

Nem megfelelő adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1		Garantált Szolgáltatások adatai szolgáltatása													
2		Kereskedői engedélyes neve, címe:													
3		Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatásainak nyilvántartásával egyező adatok													
4		Küldő neve, telefona, E-mail címe	Tárgydíjazás (év):	Kifizetett kötbérek											
5				Összesen	Nem teljesített	Teljesítés aránya	Felhasználói kérekre *			Automatikus			Összesen		
6		GSZ megnevezése	Férfiszám db	db	db	%	Mennyiség	Kötbér	Összeg	Mennyiség	Kötbér	Összeg	Mennyiség	Összeg	
7							db	Ft	Ft	db	Ft	Ft	db	Ft	
8		K. I. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre						5 000			5 000				
9								10 000			10 000				
10								30 000			30 000				
11								-			-				
12		K. II. GSZ Visszatérítés létes számlázás esetén						5 000			5 000				
13								10 000			10 000				
14								30 000			30 000				
15								-			-				
16		K. III. GSZ A felhasználó						5 000			5 000				
17		visztrakapcsolásának kezdeményezése						10 000			10 000				
18								30 000			30 000				
19								-			-				
20		K. IV. GSZ Nem jogszervi kapcsolás						5 000			5 000				
21								10 000			10 000				
22								30 000			30 000				
23								-			-				
24								-			-				
25		GSZ körbe tartozó ügyek összesen						-			-				
26								-			-				
27								-			-				
28								-			-				

* Felhasználói kérekre a B. mellékletben rögzített határidőig fizetendő kötbér, az követően automatikusan kell a kötbért megfizetni.