

**Ügyszám:** FVO-1848-16(2009)  
**Ügyintéző:** Jarabek Péter  
**Telefon:** 06-1-459-7719  
**Telefax:** 06-1-459-7739  
**E-mail:** jarabekp@eh.gov.hu

**HATÁROZAT SZÁMA: 711/2009.**

**Tárgy: E.ON Tiszántúli Áramhálózati 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 Tiszántúli Áramhálózati Zrt., 4024 Debrecen, Kossuth u. 41., (a továbbiakban: Engedélyes) részére kiadott, 627/2008. számú, „E.ON TITÁSZ Zrt. (4024 Debrecen, Kossuth u. 41.) mint elosztói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása” tárgyú, az Engedélyes engedélyköteles elosztói engedélyesi tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit meghatározó határozatát jelen határozat szerint változtatja meg.
2. Jelen határozat A. mellékletét (minimális minőségi követelmények), B. mellékletét (nem teljesítés következményei), és C. mellékletét (eljárásrend) az Engedélyes köteles üzletszabályzatába mint Garantált Szolgáltatásokat (a továbbiakban: GSZ) beilleszteni, és a Hivatalhoz 2009. december 31-ig jóváhagyásra benyújtani.
3. A teljesítésről évi jelentést kell adni a tárgyévet követő év március 31-ig, első ízben 2011. március 31-ig a jelen határozat D. melléklet 1.1 pontjában meghatározott módon.
4. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
5. A Hivatal 627/2008. számú határozatának az A., B., C., D. mellékleteit érintő változások a következők:

5.1.) Az A. melléklet „1.1 Fogalmak” pontjának az 1.1.4 alpontja törlésre kerül és a helyébe lép:

„1.1.4 Szélsőséges időjárás

Az A. melléklet 1.4 pontjában szereplő táblázatban az Engedélyeshez tartozó értéket elérő, vagy azt meghaladó számú középfeszültségű üzemzavart okozó időjárási esemény. A szélsőséges időjárási kategóriákat az A. melléklet 1.5 pontja határozza meg. „

5.2.) Az A. melléklet „1.1 Fogalmak” pontja 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7 fogalom meghatározás helyébe lépnek a következő fogalom meghatározások és a pont kiegészül az 1.1.15 fogalom meghatározással:

„1.1.5 Tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar

a. Rendszerüzemzavar.

b. Terrorcselekmény.

c. Az a) és b) pontba nem tartozó, az Engedélyestől független, általa nem befolyásolható, előre nem látható okból bekövetkező hálózati zavar.

Ha az Engedélyes időjárási, de az a), b) pontba nem tartozó, az Engedélyestől független, általa nem befolyásolható, előre nem látható okból bekövetkező hálózati zavar kapcsán igazolja a tervezési követelményeket meghaladó igénybevételt, akkor az esemény az A. melléklet 1.5 pontja által meghatározott 2. szélsőséges időjárási kategóriába tartozik.”

„1.1.6 Engedélyes kitett felhasználóinak a száma

Az Engedélyes ellátási területén azon felhasználók száma, akik egy szélsőséges időjárási esemény hatását elszenvedhetik. A kitett felhasználók csak a szabadvezetékes hálózatokról vételező felhasználók közül kerülhetnek ki. A kitett felhasználók számának értékét a Hivatal engedélyesenként az A. melléklet 1.6 pontjában állapítja meg.”

„1.1.7 Legfelső küszöbszám

Az Engedélyes ellátási területén szélsőséges időjárás, tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar, vagy szándékos rongálás következtében érintett felhasználók száma. A legfelső küszöbszám értékét a Hivatal engedélyesenként az A. melléklet 1.6 pontjában állapítja meg.”

„1.1.15 Érintett felhasználók száma

Üzemzavar vagy hálózati hiba esetén a 3 percnél hosszabb szolgáltatás kiesést elszenvedő felhasználók száma (a középfeszültségű üzemzavarok és kiefeszültségű hálózati hibák esetén a 3 percnél hosszabb szolgáltatás kiesést elszenvedő közép- és kiefeszültségű felhasználók száma).”

5.3.) Az A. melléklet „1.2 Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásai.” pontjából a GSZ II. meghatározás törlésre kerül és helyébe lép:

<b>II.</b>	<b>A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése</b> A) Nem szélsőséges időjárási körülmények esetén: A/1 Az Engedélyes berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és középfeszültségű 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. A/2 Mind egyszeres, mind többszörös hiba esetén 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros a fizetendő kötbér. A felhasználók minden további eltelt 12 óránként ismételten jogosultak kötbérré. B) Szélsőséges és a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárási esemény esetén az A. melléklet 1.5 pontjában leírtak szerint.
------------	---

5.4.) Az A. melléklet „1.2 Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásai.” pontjából a GSZ III. meghatározás törlésre kerül és helyébe lép:

<b>III.</b>	<b>Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás</b> Az Engedélyeshez a felhasználótól, csatlakozni kívánó jogosulttól, 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.
-------------	--

5.5.) Az A. melléklet „1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség.” pontja törlésre kerül és helyébe lép:

**„1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség**

Az Engedélyes köteles:

- a.) a Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben,
- b.) a fenti a.) pont szerinti adatokat az ügyfélszolgálati irodáiban szórólapokon és plakátokon nyilvánossá tenni,
- c.) a felhasználói bejelentések kivizsgálását követően, a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról és a kötbérfizetés mértékéről a nem teljesítést elszenvedett felhasználó(ka)t tájékoztatni, a jogosság megállapítását követő 15 napon belül,
- d.) szélsőséges időjárás, tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar vagy szándékos rongálás esetén az események bekövetkezését követő első munkanapon belül, a Hivatalnak (Energiaszolgáltatási és Fogyasztóvédelmi Főosztályvezető, Fogyasztóvédelmi Osztályvezető, kijelölt ügyintézők) jelenteni az üzemzavarokat kiváltó esemény(ek) kezdő

időpontját, elhárításuk várható időtartamát, az üzemzavarok jellemző okait, a középvezettségű hálózat üzemzavaros vonalainak a számát, az érintett felhasználók becsült számát. Az Engedélyes az üzemzavar elhárításának a teljes befejezéséig minden munkanapon egyszer folyamatosan (megismételt tájékoztatások küldésével) köteles jelenteni az előző állapothoz képesti változást, a pillanatnyi helyzetet.

- e.) szélsőséges időjárás és tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar esetén az üzemzavaros állapotok felszámolását követő 1 hónapon belül beszámoló jelentést küldeni a Hivatalnak annak igazolásaként, hogy minden tőle elvárható megtegye az üzemzavarok elhárítása érdekében. A Hivatal a későbbiekben az Engedélyes beszámoló jelentésében szereplő adatokat, és az Engedélyes A. melléklet 1.5 pontja szerinti minősítését szűrőpróbaszerűen ellenőrizheti. A beszámoló jelentés minimum tartalmi követelményei:

- Az üzemzavarokat kiváltó - leggyakrabban szélsőséges időjárási - esemény kezdő időpontja, időtartama, valamint az üzemzavarok fellépésének kezdő időpontja és elhárításuk időtartama (mely időtartam megegyezik a garantált szolgáltatások felfüggesztésének időtartamával), a középvezettségű hálózat üzemzavaros vonalainak a száma, az összesített kiesett villamos energia értéke, az érintett felhasználók száma, és a kisméretű érintett felhasználók száma.

- Az üzemzavarokat kiváltó esemény és az üzemzavarok jellemző okainak a rövid leírása.

- A 18 órát, 24 órát, 36 órát és 48 órát meghaladó villamos energia ellátás kimaradásokkal érintett felhasználók száma.

Az Engedélyes az A. melléklet 1.1.5 pontja szerinti okból bekövetkezett üzemzavarok, és hálózati hibák esetén beküldött beszámolójában kéri a Hivatal minősítését, mely kérelem beérkezését követően a Hivatal a beszámoló jelentés alapján tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősítheti az eseményt."

5.6.) Az A. melléklet kiegészül a következő 1.4, 1.5, 1.6 pontokkal:

**„1.4 A szélsőséges időjárás meghatározása statisztikai módszerrel**

Bármely 24 órás időszakban a középvezettségű üzemzavar darabszám határértékek az Engedélyesek szélsőséges időjárás - 24 órás időszakának - minősítéséhez:

Elosztói Engedélyes	I. Kategória üzemzavar szám / 24 óra (8-szoros szorzó)	II. Kategória üzemzavar szám / 24 óra (13-szoros szorzó)
ELMŰ Hálózati Kft.	24	39
ÉMÁSZ Hálózati Kft.	24	39
DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.	26	42
E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.	32	52
E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.	26	42
E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.	23	38

### 1.5 A szélsőséges időjárési kategóriák meghatározása

Szélsőséges időjárési kategóriák	Meghatározás	A GSZ II. Garantált Szolgáltatás követelménye
1. kategória (közepes események)	<p>- A szélsőséges időjárési esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok bármely 24 óra alatti darabszáma nagyobb, vagy egyenlő, mint az A melléklet 1.4 pont táblázatában az Engedélyesre az I. kategóriában, de kisebb, mint a II. kategóriában meghatározott érték, és</p> <p>- a szélsőséges időjárési esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok, és kismegszakítás csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középvezetési felhasználók száma kevesebb, mint az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma.</p>	<p>Az Engedélyes berendezésén fellépő hálózati üzemzavar, és kismegszakítás csoportos hiba esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának 24 órán belül kell megtörténnie. Az időtartam túllépését követően a felhasználók kötbérre jogosultak, és minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak a felhasználók a kötbérre.</p>
2. kategória (nagy események)	<p>- Időjárési esemény esetén, amennyiben az Engedélyes által az A. melléklet 1.3. e.) pontjában leírt kérelem benyújtását követően a Hivatal tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősítette az időjárési eseményt, vagy</p> <p>- a szélsőséges időjárési esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok bármely 24 óra alatti darabszáma nagyobb, vagy egyenlő, mint az A. melléklet 1.4 pont táblázatában az Engedélyesre a II. kategóriában meghatározott érték, és ezzel együtt</p> <p>- a szélsőséges időjárési esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok, és kismegszakítás csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középvezetési felhasználók száma kevesebb, mint az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma.</p>	<p>Az Engedélyes berendezésén fellépő hálózati üzemzavar, és kismegszakítás csoportos hiba esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának 48 órán belül kell megtörténnie. Az időtartam túllépését követően a felhasználók kötbérre jogosultak, és minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak a felhasználók a kötbérre.</p>

3. kategória (nagyon nagy események)	A szélsőséges időjárási esemény kapcsán a fellépett közepfeszültségű üzemzavarok, és kiefeszültségű csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és közepfeszültségű felhasználók száma nagyobb, mint az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma, de kisebb, mint az Engedélyes legfelső küszöbszám értéke.	Az Engedélyes berendezésén fellépő hálózati üzemzavar, és kiefeszültségű csoportos hiba esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának $48 * \left( \frac{\text{Érintett Fogyasztók Száma}}{\text{Kitett Felhasználók Száma}} \right)^2$ órán belül kell megtörténnie. Az időtartam túllépését követően a felhasználók kötbérre jogosultak, és minden további eltelt 12 óránként ismételtén jogosultak a felhasználók a kötbérre.
4. kategória (különösen nagy események)	A szélsőséges időjárási esemény kapcsán a fellépett közepfeszültségű üzemzavarok, és kiefeszültségű csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és közepfeszültségű felhasználók száma nagyobb, mint az Engedélyes legfelső küszöbszám értéke.	Nincs megkötés az üzemzavarok elhárítási idejére vonatkozóan. Az Engedélyes mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól.

### 1.6 Az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma és a legfelső küszöbszám értékének a meghatározása

Az Engedélyes kitett felhasználóinak a számát és a legfelső küszöbszám értékét a Hivatal a következő táblázat szerint állapítja meg engedélyesenként.

Elosztói Engedélyes	Az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma*	A legfelső küszöbszám**
ELMŰ Hálózati Kft.	188 662	323 420
ÉMÁSZ Hálózati Kft.	199 171	341 436
DEMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.	205 408	352 128
E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.	207 904	356 407
E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.	176 839	303 152
E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.	195 003	334 291

\* az engedélyes összes szabadvezetéken ellátott felhasználói számának 35%-a,

\*\* az engedélyes összes szabadvezetéken ellátott felhasználói számának 60%-a.

”

5.7.) A B. melléklet 1. pontja törlésre kerül és a helyébe lép:

#### „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 a B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére. Amennyiben az Engedélyes által az A. melléklet 1.3 pontja e) alpontjában leírtaknak megfelelő, a Hivatalnak benyújtott beszámoló jelentés alapján a Hivatal nem minősíti tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak az

eseményt, akkor a 30 napos kötbérfizetési határidő a Hivatal döntését követően áll csak fent.”

5.8.) A B. melléklet 3. pontja törlésre kerül és a helyébe lép:

**„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 megszűntetésének megkezdése	Automatikus
II.	Villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszűntetése	Felhasználói igénybejelentésre, 2011. január 1-jétől automatikus <sup>1</sup>
III.	Felhasználói villamosenergia igénybejelentésre adandó tájékoztatás	Automatikus
IV.	Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése	Automatikus
V.	Egyeztetett időpontok megtartása	Automatikus
VI.	Információadás dokumentált megkeresésre	Automatikus
VII.	Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről	Automatikus
VIII.	Feszültségpanasz kivizsgálása	Automatikus
IX.	Feszültség a kisméretű felhasználási hely csatlakozási pontján	Automatikus. Az első évben egyszer, második év első félévében megkezdett negyedévenként, azután megkezdett hónaponként
X.	Visszatérítés téves számlázás esetén	Automatikus
XI.	A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása	Automatikus
XII.	A felhasználó visszakapcsolása	Automatikus
XIII.	Nem jogszerű kikapcsolás	Automatikus

*1. számú táblázat*

”

<sup>1</sup> 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.

5.9.) A B. melléklet „4. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér összege” pontjából a 2.b számú táblázat törlésre kerül és a helyébe lép:

KÖTBÉRFIZETÉS AZ V. ÉS XIII. GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Automatikus	<i>a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft</i>	Kisfeszültségű	<i>a mindenkori kiszállási díj, de min. 12 000 Ft</i>
		Középfeszültségű	<i>30 000 Ft</i>

2.b számú táblázat

”

5.10.) A B. melléklet „8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól” pontja törlésre kerül és a helyébe lép:

**„8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól**

A.) Amennyiben egy esemény kapcsán a szolgáltatás kieséssel érintett felhasználók száma eléri, vagy meghaladja az Engedélyesnek az A. melléklet 1.6 pontjában meghatározott legfelső küszöbszám értékét, az Engedélyes nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért, és nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége.

B.) Szándékos rongálás és – az időjárási események kivételével – a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített esetekben 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.

C.) Szélsőséges időjárás, és a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárási esemény esetén az esemény következtében fellépett üzemzavaroknál az Engedélyes A. melléklet 1.5 pontja szerinti minősítését követően az I., IV., V., VIII., IX., XI. és XII. GSZ követelmény esetében az üzemzavarok Engedélyes által történt 1.,2., 3. vagy 4. kategóriába minősítésekor, míg a II. GSZ követelmény esetén kizárólag az üzemzavarok Engedélyes által történt 4. kategóriába minősítésekor nem felelős az Engedélyes a követelmény nem teljesítéséért, és így nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége az üzemzavarokkal érintett felhasználók tekintetében.”

5.11.) A C. melléklet „I. GSZ A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.12.) A C. melléklet „II. GSZ A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése” pontjából a „Kimaradás megszüntetésének határideje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„Kimaradás megszüntetésének határideje:



1.) Nem szélsőséges időjárás esetén az A. melléklet 1.2 GSZ II. A) pontja szerinti határidő a szolgáltatás helyreállításának a határideje.

2.) A szélsőséges és a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárási eseménynél az A. melléklet 1.5 pontja szerinti határidő a szolgáltatás helyreállításának a határideje.”

5.13.) A C. melléklet „III. GSZ Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.14.) A C. melléklet „IV. GSZ Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.15.) A C. melléklet „V. GSZ Az egyeztetett időpontok megtartása” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről. A felhasználó távolmaradása esetén az ott leírtak szerint kell eljárni.”

5.16.) A C. melléklet „VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre” pontjából a „Válaszadás időpontja:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően. 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.”

5.17.) A C. melléklet „VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre” pontjából a „A Garantált Szolgáltatás igazolása:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél iktatási 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 kötbérré. A felhasználó minden megkeresése ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.”

5.18.) A C. melléklet „VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.19.) A C. melléklet „VII. GSZ Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje:

200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény felett automatikusan a felhasználó dokumentált bejelentése alapján,  
200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatt legalább egy felhasználói bejelentés kivizsgálását követően automatikusan gondoskodik az összes érintett felhasználó részére a kötbér megfizetéséről.”

5.20.) A C. melléklet „VIII. GSZ Feszültségpanasz kivizsgálása” pontjából a „A kötbérfizetés rendje” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:  
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.21.) A C. melléklet „IX. GSZ Feszültség a kiefeszültégű felhasználási hely csatlakozási pontján” pontjából a „A kötbérfizetés rendje” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:  
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes az első évben évente, második év első félévében megkezdett negyedévente, azután megkezdett havonta automatikusan fizet kötbért a hiba kijavításáig.”

5.22.) A C. melléklet „X. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén” pontjából a „A kötbérfizetés rendje” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:  
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.23.) A C. melléklet „XI. GSZ A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása” pontjából a „A kötbérfizetés rendje” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:  
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén 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.”

5.24.) A C. melléklet „XII. GSZ A felhasználó visszakapcsolása” pontjából a „A kötbérfizetés rendje” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:  
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.”

5.25.) A C. melléklet „XIII. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás” pontjából a „A kötbérfizetés rendje” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:  
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.26.) A D. melléklet 3. pontjának utolsó mondata törlésre kerül és a D. melléklet 3. pontja helyébe lép:

**„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.”

6. A fentiek szerinti változás nem érinti az engedélyes 2009. évre vonatkozó, 2010. március 31-i jelentéstételi kötelezettségét, valamint az ehhez kapcsolódó, hatályát veszített, 627/2008. számú határozatban foglalt (jog)következményeket.
7. 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 és a megváltozott A., B., C., D. mellékleteknek a Hivatal honlapján történő közzétételéről.

## III.

### Jogorvoslat

A határozat ellen bírósági felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül, a keresetet a Fővárosi Bíróságnak címezve a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság - az ügy érdemére ki nem ható eljárási szabály megsértésének kivételével - jogszabálysértés megállapítása esetén a közigazgatási döntést hatályon kívül helyezi, és szükség esetén a hatóságot új eljárásra kötelezi, vagy a határozatot megváltoztatja.

## IV.

### INDOKOLÁS

Az eltelt évek tapasztalatai, különösen a 2009. január 27-február 2. közötti üzemzavar, valamint a növekvő számban bekövetkezett üzemzavarok miatt megszorodott felmentési kérelmek teszik indokolttá a Hivatal 2008. évi határozatában kiadott, egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelmények (Garantált Szolgáltatás) jelenleg érvényes szabályozásának felülvizsgálatát.

Jelen határozat kiadásával a Hivatal célja a meglévő szabályozás korszerűsítése a hosszan tartó áramszünetek tekintetében a hazai és nemzetközi elemzések alapján kidolgozott javaslat segítségével mind a felhasználók, mind az elosztók érdekeinek figyelembevételével. A 2008. évi határozat egyéb részeit – főként az egyes határidők letelte miatti módosítások kivételével - nem érinti a változás. A Hivatal céljaival összhangban kerül kiadásra jelen határozat A., B., C., D. melléklete.

A határozat előkészítése érdekében a Hivatal a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 117. § (1)-(3) bekezdése

alapján kidolgozta a Garantált Szolgáltatások megújítására vonatkozó „Szabályozási irányok” tervezetét, figyelembe véve a hazai és nemzetközi tapasztalatokat. A tervezetet az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteknek 2009. szeptember 21-i kelettel megküldte véleményezésre, illetőleg honlapjára feltette 2009. október 9-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 2009. október 20-án, 2009. október 27-i hozzászólási határidővel az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteknek véleményezésre megküldte, illetőleg a Vhr. 117. § (4) bekezdése alapján a honlapjára feltette a Garantált Szolgáltatások megújítására vonatkozó „Szabályozási irányok” 2. tervezetét, további egyeztetés céljából.

A „Szabályozási irányok” 2. változatával kapcsolatos véleményezési határidő lejártával a Hivatal 2009. október 28-án (szerda) 10 órakor – eleget téve több engedélyes kérésének –, az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteknek konzultációt tartott a Garantált Szolgáltatások megújítására vonatkozó „Szabályozási irányok” 2. tervezetében foglaltakról. A konzultáción a Hivatal, tájékoztatta az Engedélyeseket, hogy a „Szabályozási irányok” 2. tervezetével kapcsolatos véleményezés lejártával beérkezett és a konzultáción elhangzott összes észrevétel figyelembevételével közigazgatási hatósági eljárás keretében fogja megindítani a határozat korszerűsítésének a folyamatát. A konzultációról emlékeztető készült. A konzultáción készült jelenléti ívvel együtt a Hivatal az emlékeztetőt 2009. november 24-én küldte meg elektronikusan a konzultáció résztvevőinek.

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 (továbbiakban: KET) 29. § (1) bekezdésének megfelelően, melyről az érintett engedélyeseket, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteket 2009. október 28-i kelettel elektronikusan és 2009. október 29-i kelettel papíron írásban értesítette. Levelében a Hivatal egyúttal felhívta az érintettek figyelmét arra, hogy a megindult hatósági eljárás keretében a Hivatallal írásban a KET 28/A. § (1) bekezdés a) pontjában meghatározott módon és szóban tarthatnak kapcsolatot, az ügyben keletkezett iratokba betekinthetnek és az azokban foglaltakra nyilatkozatot tehetnek 2009. november 10-ig elektronikus úton vagy faxon.

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.

\* \* \*

A követelmények jelen határozat I. fejezet 5. pontja szerint változásait a következők indokolják:

- 1) Jelen határozat I. fejezet 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 5.6, 5.7, 5.10, 5.12 pontjai szerinti változást az eltelt évek tapasztalatai, különösen a 2009. január 27-február 2. közötti üzemzavar, valamint a növekvő számban bekövetkezett üzemzavarok miatt megszorított felmentési kérelmek indokolják,
- 2) Jelen határozat I. fejezet 5.4 pontja szerinti változást a követelmény és a Vhr. 2. számú mellékletének 10. § (1) bekezdése közötti összhang megteremtése indokolja.

- 3) Jelen határozat I. fejezet 5.19 pontja szerinti változást indokolja, hogy a követelmény nincs összhangban a VET 59. § (4) c) pont és a Vhr. 2. számú melléklet 17. § (1) és (4) bekezdéseinek az előírásaival.
- 4) Jelen határozat I. fejezet 5.16, 5.17 pontja szerinti változást a követelmény és a Hivatal 927/2009. számú, „E.ON TITÁSZ Zrt. (4024 Debrecen, Kossuth u. 41.), mint elosztói engedélyes ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása.” tárgyú határozatának előírása közötti összhang megteremtése indokolja.
- 5) Jelen határozat I. fejezet 5.8, 5.9, 5.11, 5.13, 5.14, 5.15, 5.18, 5.20, 5.21, 5.22, 5.23, 5.24, 5.25 pontjai szerinti változást az automatikus kötbérfizetésekre vonatkozó bevezetési határidő eltelte indokolja.
- 6) Jelen határozat I. fejezet 5.26 pontja szerinti változást – mely nem érinti hátrányosan az Engedélyest – az indokolja, hogy a D. melléklet 2. pontja – 2.2 és 2.3 pontokban megfogalmazott adatszolgáltatásra vonatkozó előírások – már tartalmazza a törlésre került kitöltésre vonatkozó előírást.

\* \* \*

Az Engedélyes a Hivatal „Minimális minőségi követelmények meghatározása az egyedi felhasználók esetén” tárgyú, közigazgatási hatósági eljárás megindításáról szóló 2009. október 28-i értesítő levelére, az ügyben a Hivatal honlapjára kitett iratokban foglaltakra a 2008. november 10-i nyilatkozattételi határidőig nyilatkozatot nem tett.

Az Engedélyes jelen határozat indokolásában részletesen nem hivatkozott észrevételeit a Hivatal a határozat meghozatala során figyelembe vette.

Az Engedélyes „Szabályozási irányok” 1. változatához beérkezett következő észrevételeit a Hivatal az alábbi indokok alapján nem fogadta el:

- 1.) A Hivatal által előterjesztett tervezetben az elkészült, az elosztók számára jelentős költséget jelentő tanulmánynak a megállapításai nem jelennek meg, figyelembe vételük az egyes elosztókra meghatározott napi üzemzavar darabszám küszöbértékben nem tükröződik.

A jelzett üzemzavar darabszám küszöbérték meghatározása csak az európai gyakorlat egyes elemeit használja fel, nem veszi figyelembe a rendkívüli időszakok gyakoriságának növekedését, amely pedig tényadat. A meghatározott - második fokozathoz tartozó - küszöbértéket az elmúlt hét év során mindössze két alkalommal érték el, ebből egyetlen esetben sem került sor Egyéb hálózati zavarrá minősítésre.

A Hivatal véleménye: Az egyes elosztókra javasolt üzemzavar küszöbszámok meghatározását a Hivatal az elosztói engedélyesek működési területeinek sajátosságait tükröző, az egyes elosztói engedélyes társaságok saját adatai alapján, egységes számítási módszerrel állapította meg az érzékenységi vizsgálat eredményének figyelembevételével. A javasolt statisztikai módszer előnyét az Engedélyes által említett esetek is igazolják. Az OMSZ 2009. szeptember 25-i tanulmánya 7.Összegzés pontjában írja : „A szél esetében megállapíthatjuk, hogy a vizsgált 11 éves időszakban egyértelmű változást nem lehetett kimutatni, szelesebb és szélcsendesebb évek a periódus egészén előfordultak.”, mely megállapítást megerősítik az Engedélyes 2002-2008. évi napi üzemzavar darabszám adatai is.

- 2.) A tervezetben nem jelenik meg az egyes elosztók szabadvezeték/ kábel arányának figyelembe vétele, bár a szabadvezetékes hálózatok a jelzett hatásoknak sokkal inkább ki vannak téve, így valószínűsíthető üzemzavarai is jóval gyakoribbak a kábeles hálózatokénál.

A Hivatal véleménye: A szabályozási irányok minden elosztói engedélyes esetében, saját adatok alapján, egységes matematikai statisztikai módszerrel veszi figyelembe a szabadvezeték / kábel arányát.

- 3.) A tervezet nem veszi figyelembe az általunk korábban többször jelzett tényt, hogy rendkívüli helyzetekben üzemzavaraink jelentős részét nem az időjárási körülmények tervezési határértéket meghaladó volta, hanem a biztonsági övezeten kívülről kidőlő fák okozzák.

A Hivatal véleménye: A szélsőséges időjárás definíciója a KÖF üzemzavar darabszámok alapján lett meghatározva, így beletartoznak azon esetek is, amikor a viharos szél idegen tárgyakat pl. letört faágakat hord, biztonsági övezeten kívül lévő magas növésű fákat dönt a szabadvezetékes hálózatra, és ezek okoznak nagy számban üzemzavarokat.

- 4.) A napi átlagos üzemzavari darabszám megállapításánál az elmúlt évek adataiból a szélsőséges időjárási körülmények miatt bekövetkezett, MEH által elfogadott GSZ felfüggesztéssel is járó időtartamokra eső üzemzavarokat véleményünk szerint le kell vonni, ezek ne növeljék az átlagot. (1. táblázat)

A Hivatal véleménye: Előfordulhatott a múltban, hogy egyes elosztói engedélyesek olyan események kapcsán is kaptak volna, vagy kaptak felmentést, melyre a jelenlegi nehézkes és több esetben hosszadalmas bizonyítási eljárást igénylő gyakorlat miatt nem is kértek, amint erre az Engedélyes utalt is. Ezért a szabályozásban az egyes elosztói engedélyesek közötti diszkrimináció mentesség, az egyenlő bánásmód sérülése elkerülésének érdekében nem vonjuk le a korábban elfogadott felfüggesztéssel is járó üzemzavarokat.

- 5.) Az anyag a napi átlagos üzemzavari darabszám számításánál csak azokkal a napokkal átlagol, ahol legalább egy üzemzavar bekövetkezett. A korrektebb számításhoz az átlagolásnál 365 nappal célszerű számolni, azaz egy teljes évet kell figyelembe venni. (2. táblázat)

A Hivatal véleménye: Nem értünk egyet az észrevétellel, mert a Hivatal az üzemzavaros napokat (időszakokat) az üzemzavaros napokkal hasonlítja össze. Lásd még a 24-es észrevételre adott választ.

- 6.) A tervezet szerint az egy naptári üzemzavar darabszám határértékek az Engedélyesek egyéb hálózati zavar - egy naptári napi időszakának – minősítéséhez:

I. kategória :

8-szoros; EDE: 26 db; EED: 32 db; ETI 23 db

II. kategória:

13-szoros; EDE: 42 db; EED: 52 db; ETI: 38 db

A tervezetben szereplő, egyéb hálózati zavar minősítéshez meghatározott napi üzemzavarszámot túlságosan magasnak tartjuk, az I. kategóriához a 3-szoros szorzó alkalmazását javasoljuk megfontolni. Már ennél a mennyiségnél elérhetjük jelentős felhasználót érintően területi átcsoportosítás alkalmazása mellett is a 24 óra feletti elhárítási időt.

A szélsőséges időjárási kategóriák meghatározásánál a naptári napi darabszám helyett 24 órán beüli darabszámot lenne célszerű meghatározni, mivel egy szélsőséges időjárás hatása többnyire több napot érint, és ez által az üzemzavarszám is több napon oszlik meg.

A Hivatal véleménye: A Hivatal jelen határozat meghozatalánál vizsgálta az elmúlt évek üzemzavaros időszakainak az adatait. A rendelkezésre álló adatok elemzésével elkészült érzékenységi vizsgálat eredményei a „Szabályozási irányok” I. változatának 9. és 10. táblázatában vannak összefoglalva. A táblázatok alapján az E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt. a 2002-2008. évek során 5 alkalommal került a 8 és 13 szoros közötti első, és 2 alkalommal a 13 szoros feletti második szélsőséges időjárási kategóriába. A Hivatal a korábbi években az engedélyesek felmentési kérelmeihez csatolt dokumentumok tapasztalatit felhasználva fejlesztette a módszereit a felmentések megadására, ezért előfordulhatott a múltban, hogy az elosztói engedélyesek olyan események kapcsán is kaptak volna, vagy kaptak felmentést, melyre a jelenlegi „nehézkés és több esetben hosszadalmas bizonyítási eljárást igénylő” gyakorlat miatt nem is kértek, vagy nem kapnak. A Hivatal elfogadja a bármely 24 órás időszakban fellépő KÖF üzemzavar darabszámokat a szélsőséges időjárás definíciójánál, mely változtatás az elosztói engedélyeseknek kedvezően befolyásolja a szorzó értékekkel meghatározott szélsőséges időjárási kategóriákba kerülés üzemzavar darabszámait. A Hivatal ezen kívül nem látja indokoltnak az alkalmazott szorzószámok és elhárítási véghatáridők enyhítését. Az szabályozási irányokban meghatározott elhárítási határidőket a Hivatal következő észrevételhez adott válasza is indokolja.

- 7.) Az Engedélyes berendezésén fellépő hálózati üzemzavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának I. kat. 24, II. kat. 48, III. kat. 48\*(érintett fogy.sz./kitett felh.sz.)<sup>2</sup> órán belül kell megtörténnie. Az időtartam túllépését követően a felhasználók kötbérre jogosultak, és minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak a felhasználók a kötbérre.

A rendelkezés tervezetben meghatározott villamosenergia-ellátás visszaállítási idő határértékeket eléggé „szüksősnek” látjuk, nem beszélve arról, hogy a 12 óránkénti ismételt fizetés miatt extrém esetben talán az érintett felhasználók egy részét illetően nem enyhítést, hanem szigorítást jelent számunkra az alap- eset 36 óra utáni 3-szorosozhoz képest.

A Hivatal véleménye: Az engedélyes saját hatáskörébe utalt minősítés miatt enyhébb a jelenlegi GSZ szabályozásnál, a visszaállítási határidők tekintetében viszont szigorúbb, mert nem ad határidőtől független, teljes felmentést a szolgáltatás visszaállítása tekintetében, ami fogyasztó védelmi szempontból indokolható szigorítást jelent. A módszer az ellátás helyreállításra kívánja ösztönözni az elosztói engedélyeseket.

- 8.) Az „A melléklet” 1.4 és 1.5 pontja sajnálatos módon nem veszi figyelembe a Szélsőséges időjárási események esetén a többszörös hibák hatását. Többszörös hibák elhárítási ideje jóval hosszabb és több erőforrást igényel.

A Hivatal véleménye: Az egységes matematikai statisztikai módszer éppen a többszörös hibák fellépését kívánja kezelni a fogyasztók szolgáltatás kiesési határidejének szabályozásával.

- 9.) Kérjük tisztázni, hogy a GSZ tervezetben új fogalomként bevezetett „Egyéb hálózati zavar” megfeleltethető-e a MEH 378-380/2005 sz. határozataiban szereplő „Egyéb hálózati zavar” fogalommal. A GSZ szerinti automatikus minősítést lehet-e alkalmazni a másik határozatokra?

A Hivatal véleménye: Nem lehet alkalmazni, mert az más határozat.

Az Engedélyes „Szabályozási irányok” 2. változatához beérkezett írásos, következő észrevételeit a Hivatal az alábbi indokok alapján nem fogadja el:

- 10.) A szorzószám csökkentésére vonatkozó javaslatunkra adott választ nem fogadjuk el. Az „érzékenységi vizsgálatok” szerint például az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. esetében a korábbi években 7db olyan esemény is előfordult amikor olyan mértékű volt a szélsőséges időjárás ami a t. Hivatal által is indokoltta tette az üzemzavarok „egyéb hálózati zavar”-nak minősítést, jelen szabályozás szerint viszont ezek az esetek közül 5db még az első fokozatot sem érik el. Továbbra is indokoltnak tartjuk a szorzószámok felülvizsgálatát.

A Hivatal véleménye: A javaslatot nem tudjuk elfogadni a következő indokok miatt. Egyrészt a Hivatal az elosztói engedélyesek kérésére elfogadja a „naptári napi” helyett a bármely 24 órás időszakban fellépő üzemzavar darabszámok alkalmazását a szélsőséges időjárás meghatározásánál, mely változtatás az elosztói engedélyeseknek kedvezően befolyásolja a szorzó értékekkel meghatározott szélsőséges időjárási kategóriákba kerülés üzemzavar darabszámait. Másrészt az Engedélyes által említett 7 db eseményből - melyeket a Hivatal „Egyéb hálózati zavar”-nak minősített - a bármely 24 órás időszak alkalmazásával csak 2 db esemény nem éri el az első fokozatot és 20 feletti azon események száma, ahol a 2002-2008. között külön kérelem nélkül is beleesett volna az 1. kategóriába az Engedélyes. Az 2. szélsőséges időjárási kategóriánál a naptári napi üzemzavar darabszámokkal számolt 2 db-bal szemben a két egymást követő naptári nap üzemzavar darabszámi összegével számolva éppen 7 db esemény kapcsán esett bele a 2002-2008. évi időszakban az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. a 2. kategóriába.

- 11.) Továbbra is kérdéses számunkra, hogy a többszörös hibákat hogyan kezeli a határozat, nem látjuk, hogy a Hivatal válasza szerinti statisztikai módszer hogyan veszi ezt figyelembe. A többszörös hibákra – az összegződő elhárítási idők miatt – nagyobb elhárítási időtartamot kellene megállapítani minden kategóriában.

A Hivatal véleménye: Nem értünk egyet, mert egyrészt az elhárítási idők a 3 percnél hosszabb szolgáltatás kimaradással érintett fogyasztókra vonatkoznak és nem az üzemzavar elhárításának időtartamára, másrészt a Hivatal az Engedélyes által megadott adatok alapján készítette a javaslatát. A 2008. évi határozatok sem kezelték a kivételes helyzetek kapcsán a többszörös hibákat.

- 12.) Az új elemként bevezetett kifeszültségű csoportos hibát a célszerűnek tartjuk a fogalom meghatározásoknál is szerepeltetni.

A Hivatal véleménye: Nem fogadjuk el az észrevételt. A kifeszültségű csoportos hibákat nem látjuk szükségesnek szerepeltetni a fogalom meghatározásoknál. Az „1.1.15 Érintett felhasználók száma” meghatározásnál azonban pontosítottuk a meghatározást a „Szabályozási irányok” 2. változatához képest.



- 13.) A 35% és 65%-os arányok alkalmazásával kapcsolatban kételyeink továbbra is fennállnak. Kérdés, hogy ilyen mértékű fogyasztói kiesést okozó esemény kialakulásának meteorológiai szempontból van-e egyáltalán reális esélye. Az indoklásban írt „nemzetközi tapasztalatok” egyedül csak az Egyesült Királyságot jelenti (lásd a tervezet első változata). Feltételezésünk szerint sem a fogyasztói sűrűség sem az éghajlatból adódó rendkívüli események kiterjedése nem vethető össze a magyar viszonyokkal. Ismételten javasoljuk az arányszámok felülvizsgálatát.

*A Hivatal véleménye: Nem fogadjuk el az észrevételt. Az egyes elosztókra javasolt üzemzavar küszöbszámok meghatározását a Hivatal az elosztói engedélyesek működési területeinek sajátosságait tükröző, az egyes elosztói engedélyes társaságok saját adatai alapján, egységes számítási módszerrel állapította meg az érzékenységi vizsgálat eredményének figyelembevételével.*

- 14.) A t. Hivatal a következőket idézi az OMSZ tanulmányból: „A szél esetében megállapíthatjuk, hogy a vizsgált 11 éves időszakban egyértelmű változást nem lehetett kimutatni, szelesebb és szélcsendesebb évek a periódus egészén előfordultak.” (3., 7., 16. oldal) ez a megállapítás irreleváns, jelen tervezet szempontjából sokkal fontosabb a következő megállapítás: „...számítani lehet az egyes időjárási szélsőségek gyakoribb megjelenésére.” Az előző megállapítás éves átlagokra vonatkozik, míg az általunk idézett a gyarapodó szélsőséges időjárási helyzetek kialakulására. A tapasztalatok alapján éppen ezek okozzák a fő gondot.

*A Hivatal véleménye: Nem fogadjuk el az észrevételt. A Hivatal éppen az időjárási szélsőségek gyakoribb megjelenése miatt alkalmazza az egyszerűbb statisztikai módszert, fenntartva a tervezési követelményeket meghaladó események figyelembevételének lehetőségét.*

- 15.) Szükségesnek tartjuk, hogy a szabályozásban megjelenjen a 'szélsőséges időjárás' minősítésének illetve a vonatkozó GSZ pontok felfüggesztésének kategória-határértékektől független lehetősége, egyéb helyszíni dokumentumok, illetve független szervek minősítése alapján, és nem feltétlenül csak a tervezési követelményeket meghaladó esetekre. Többek között ezt az is indokolja, hogy előfordulhatnak olyan esetek (pl. a Hivatal által az első konzultációs anyag célkitűzés fejezetében hivatkozott 2009. januári események) amelyeknél ugyanazon szélsőséges időjárás hatása több elosztót is érint. Ezekben az esetekben az üzemzavarok száma gyakorlatilag eloszlik az engedélyesek között.

Az egyedi kezelés lehetőségének határozatban történő rögzítését támasztja alá az a tapasztalat is, hogy a tervezési határértéken túl, az elhárítás körülményeit jelentősen befolyásoló tényezők is felléphetnek (felázott talaj, ónos eső, erdő tarolások miatt járhatatlan utak, folyamatos viharos szél (60-80 km/h) ami kérdésessé teheti az oszlopon végzett munka biztonságát).

*A Hivatal véleménye: Nem fogadjuk el az észrevételt. Az engedélyes saját hatáskörébe utalt minősítés miatt enyhébb a jelenlegi GSZ szabályozásnál, a visszaállítási határidők tekintetében viszont szigorúbb, mert nem ad határidőtől független, teljes felmentést a szolgáltatás visszaállítása tekintetében, ami fogyasztó védelmi szempontból indokolható szigorítást jelent. A módszer az ellátás helyreállításra kívánja ösztönözni az elosztói Engedélyeseket. Ugyanakkor a Hivatal megtartja az eddigi gyakorlatnak megfelelően a tervezési követelményeket meghaladó igénybevételek figyelembevételét.*

- 16.) Nem értünk egyet a t. Hivatal azon álláspontjával melyben elutasítja a 365 (366) napos átlagolásra tett javaslatunk. Mivel éves üzemzavarszámot vizsgál a Hivatal ezért az aktuális év napjainak számával célszerű elvégezni az osztást, egyformán minden engedélyes esetében az egyenlő bánásmód jegyében.

A Hivatal véleménye: Nem értünk egyet az észrevétellel, mert a Hivatal az üzemzavaros napokat (időszakokat) az üzemzavaros napokkal hasonlítja össze. Lásd még a 24-es észrevételre adott választ.

- 17.) A DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. következő javaslatának határozatba emelését indokolatlannak tartjuk: „Javasoljuk, hogy a II. GSZ alap esetének szövegét is javítsuk, a '... minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak kötbérre' formára.”

A Hivatal véleménye: Nem értünk egyet az észrevétellel. Az utólagos félreértések elkerülése érdekében egyetértünk a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. javaslatával a kiegészítés szükségességével. A 2008. évi határozatok A. melléklet GSZ II. követelmény „Mind egyszeres, mind többszörös hiba esetén 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros a fizetendő kötbér.” megfogalmazásához képest a „Szabályozási irányok” 1. változata az engedélyesek hatáskörébe utalt döntéssel együtt - az engedélyesek szolgáltatás kimaradások megszüntetés időtartamok csökkentésére történő ösztönzése érdekében – vezette be „a felhasználók minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak kötbérre.” szigorítást, melyet fogyasztóvédelmi szempontok támasztanak alá.

Az engedélyesek írásos észrevételeire a Hivatal a konzultáción adta meg szóban a válaszait. A Hivatal válaszai kapcsán az Engedélyes által ismételt felvetett, a Hivatal által nem elfogadott észrevételekre, a Hivatal az alábbi válaszokat adta:

- 18.) A tervezetben szereplő érintett fogyasztói számokat soha nem érték el az elosztók az üzemzavarok során Magyarországon, sőt nemhogy elosztói körben, de még országosan sem volt példa ilyen nagyszámú fogyasztói kiesésekre, így ez a határérték feltétel nem befolyásolja az elhárítási idő korrigálását.

A Hivatal véleménye: A jelenlegi 35% és 60%-os határokat az Egyesült Királyság tapasztalata és nemzetközi tapasztalatok támasztják alá. Az Egyesült Királyságban egy átlagos fogyasztónak kevesebb és rövidebb ideig tartó szolgáltatás kiesést kell tolerálnia, mint egy átlagos magyar fogyasztónak, ezért az Egyesült Királyság szabályozási gyakorlatában alkalmazott %-os értékek a hazai viszonylatban még enyhének is számíthatnak. A Hivatal a felhasználók érdekében, fogyasztóvédelmi szempontokat figyelembe véve kívánja az Engedélyeseket az elhárítás mielőbbi befejezésére ösztönözni.

- 19.) Statisztikai alapon annak az elosztónak, akinek több volt a múltban a naptári napi üzemzavar darabszáma a jövőben is több kell ahhoz, hogy kitolódjon nála az elhárítási idő. Tehát, aki eddig is jobban érintett volt az a jövőben is jobban érintett lesz. A várható szélsőségek gyakorisága és nagysága más-más az országon belül (földrajzilag is). Az országos szinten egységes darabszámok alkalmazása az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. esetében és az egységes elvárási szint meghatározása miatt is, jobb lenne, bár tisztában van vele, hogy ezt az elvet, a többi elosztó nem biztos, hogy támogatná.

A Hivatal véleménye: A számításnál nem lehet különbséget tenni a fogyasztókkal történő egyenlő bánásmód érdekében. Hasonló okból nem lehet országosan egységes sávokat alkalmazni. Hamarabb esne bele egy fogyasztó a 24 órás elhárítási időtartamú sávba az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.-nél, mint más elosztóknál, ha a Hivatal ezt megtenné.

- 20.) Az egyedi elbírálás megmaradt ugyan, de kizárólag a tervezési követelményeket meghaladó igénybevételek figyelembe vételén túl, vizsgálni kell egyéb, az elhárítás körülményeit jelentősen befolyásoló külső tényezőket is (például meg kell várni, hogy az erdészet, vagy a katasztrófa védelem megtisztítson egy utat, mielőtt elérhetnék az elhárítást végző szakemberek a helyszínt, valamint veszélyeztetik az elhárítást végzők munkabiztonságát).

A Hivatal véleménye: A határozat a tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar fogalomnál az MSZ 151. számú szabványon kívül figyelembe vesz egyéb szempontokat is (rendszerüzemzavar, terrorcselekmény, illetve az engedélyestől független, általa nem befolyásolható, előre nem látható okból bekövetkező hálózati zavar.)

- 21.) Ugyanazon az áron nem tud ugyanolyan minőségben szolgáltatni egy a szélsőséges időjárási eseményeknek jobban kitett elosztó. Figyelembe kell venni a szolgáltatás árában a minőségi elvárásokat.

A Hivatal véleménye: A Hivatal elismeri a 4 éves ár felülvizsgálati ciklusoknál a szolgáltatás minőség javítása érdekében tett elosztói intézkedéseket.

- 22.) A nemzetközi tapasztalatok kapcsán elmondja, hogy Franciaországban 72 órán túl a fogyasztók 95%-át kell az elosztóknak visszaállítani, mely a Magyar szabályozásnál enyhébb.

A Hivatal véleménye: Svédország törvénnyel szabályozza, hogy 2011-től 24 órán belül el kell látni villannyal minden fogyasztót. Tehát a nemzetközi gyakorlat különböző szigorúságú szabályozást alkalmaz. A magyar szabályozás a hazai adatokra építve, de nemzetközi módszereket alkalmazva közéletet képvisel.

- 23.) A szélsőséges időjárási körülmények esetén is meg kellene különböztetni az egyszeres és a többszörös hibákat a nem szélsőséges időjárási körülményekhez hasonlóan.

Abban az esetben, ha egy vonalon többszörös hiba lép fel (például egy sugaras hálózaton egy farádólás okozta károk kijavítása után, a visszakapcsolást követően szembesülnek csak a szakemberek azzal, hogy az elhárítás alatt ugyanazon hálózat egy másik szakaszára is rádőlt egy fa) az engedélyes egy üzemzavarnak számolja, pedig a szolgáltatás visszaállításához, ekkor hosszabb időre van szükségük. Javasolja, hogy a többszörös hibák elhárítására az előírt határidőkhöz képest plusz 12 órát (az 1. szélsőséges időjárási kategóriában a jelenlegi 24 óra helyett 36 órát) írjon elő a Hivatal.

A Hivatal véleménye: A korábbi előírások sem különböztették meg a rendkívüli ellátási helyzetek esetén az egyszeres és a többszörös hibákat. Az előírt elhárítási időknél ösztönöznie kell az elosztókat arra, hogy rendkívüli ellátási helyzetek esetén is mihamarabb állítsák vissza az érintett fogyasztóknál a szolgáltatást, vagy fizessenek kötbért. A Hivatal az elosztók által megadott adatok alapján készítette a javaslatát, ezért a többszörös hibák továbbra is egy üzemzavarnak számítanak.

24.) Miért nem 365 (366) napot vesz alapul Hivatal a naptári napi átlagos üzemzavar darabszám értékek meghatározásánál?

A Hivatal véleménye: Fogyasztóvédelmi szempontok indokolják, hogy nem a naptári napok, hanem csak az üzemzavaros napok számával számolta a Hivatal az engedélyesenkénti átlagokat.

Tegyük fel, hogy van két elosztó, az első elosztónál egy egész év alatt csak 1 nap volt 1 db üzemzavar, a második elosztónál pedig az év minden napján van 1 üzemzavar. Ekkor a Hivatal számításával mind a két elosztó átlagos üzemzavar száma 1 lesz. Ha a következő évben mindkét elosztónál bekövetkezik egy olyan nap, mikor 8-szorosan meghaladja az üzemzavarok száma az átlagot, tehát a példánál maradván, mindkét engedélyesnél legalább 8 üzemzavar lép fel egy nap. Ebben az esetben a Hivatal javaslata szerint mindkét elosztónak a normál 18 órás időtartamhoz képest 24 órás időtartam áll rendelkezésére, hogy visszaállítsa az érintett fogyasztóknál a szolgáltatást. Ha a Hivatal elfogadná az elosztók javaslatát a naptári napokkal történő átlagolás megtartására, akkor az első elosztónak már  $8 \cdot 1/365$  db napi üzemzavar darabszám esetén is megnőne 6 órával a szolgáltatás visszaállítás időtartama, ami a fogyasztók védelme érdekében nem engedhető meg.

Azon elosztónál, melynél a hálózat jobb állapota, vagy más egyedi sajátosságok miatt több az üzemzavar nélkül telt napok száma, a rendkívüli ellátási helyzet megítélésénél ugyanolyan feltételeket kell szabni, ugyanúgy fel kell készülnie egy ilyen helyzetre, mint azon elosztónak, melynek kevesebb az üzemzavar nélkül napok száma, mert a fogyasztók ellátása helyreállításának a gyorsaságát ez a körülmény a fogyasztók védelme érdekében nem befolyásolhatja.

Az Engedélyeseknek a „Szabályozási irányok” 2. változatához tett írásbeli és szóbeli javító észrevételén túl a konzultáción felvetődött további értelmezési problémákat a Hivatal megválaszolta. A Hivatal a konzultáción elhangzott válaszaival összhangban javította a „Szabályozási irányok” 2. változatához képest a jelen határozat I. fejezet 5.1., 5.2., 5.3., 5.4., 5.5., 5.6., 5.7., 5.10, és 5.12. pontjainál módosítani kívánt megfogalmazásokat.

\* \* \*

A Hivatal szándéka a jelen határozattal, hogy az Engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelményei megváltozzanak 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 közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló KET 72. § (1) dd)-de) pontjai alapján kellett rendelkezni.

Az ügyintézési határidő VET szerint számított leteltének napja: 2009. október 28. + 3 hónap.  
A Hivatal az ügyintézési határidőt nem lépte túl.

A KET 100. § (1) bekezdés d) pontja a Hivatal határozatával szemben kizárja a fellebbezést és a KET 109. § (3) bekezdése a határozat bírósági felülvizsgálatát teszi lehetővé.

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.

Budapest, 2009. november 27.

dr. Matos Zoltán  
elnök

**Kapják:**

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

**M E L L É K L E T E K :**

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