

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

1.1 Fogalmak

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

1.1.1 *Minimális minőségi követelmény*

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

1.1.2 *Garantált Szolgáltatások*

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

1.1.3 *Kötbér*

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

1.1.4 *Szélsőséges időjárás*

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

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.

1.1.8 *Szándékos rongálás*

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

1.1.9 *Esetszám*

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

1.1.10 *Ügyek száma*

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

1.1.11 *Dokumentált megkeresés*

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

1.1.12 *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.

1.1.13 *Egyéb kisméretű felhasználó*

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

1.1.14 *Egyéb közepes méretű felhasználó*

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

1.1.15 *Érintett felhasználók száma*

Üzemzavar vagy hálózati hiba esetén a 3 percnél hosszabb szolgáltatás kiesést elszenvedő felhasználók száma (a közepes méretű üzemzavarok és kisméretű hálózati hibák esetén a 3 percnél hosszabb szolgáltatás kiesést elszenvedő közepes méretű felhasználók száma).

1.2 Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásai.

Elosztói engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
I.	<p>A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése</p> <p>Ha egy felhasználótól bejelentés érkezik, hogy a felhasználási helyén nincs, de környezetében van villamos energia ellátás, akkor az Engedélyes a hiba elhárítása érdekében az értesítés vételének időpontjától számítva</p> <ul style="list-style-type: none"> - 50 000-nél több lakosú település belterületén munkanapokon 4 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 6 órán belül - 5 000 és 50 000 közötti lakosú települések belterületén munkanapokon 6 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 8 órán belül - 5 000 lakosnál kevesebb lakosú települések belterületén munkanapokon 8 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 12 órán belül - külterületen 12 órán belül <p>a helyszínen megkezdni a hiba kijavítását. Ha a hibabejelentés 20 óra után történik, akkor a garantált javítás megkezdése 7 és 10 óra, külterületen 7 és 11 óra között történik.</p>
II.	<p>A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése</p> <p>A) Nem szélsőséges időjárási körülmények esetén:</p> <p>A/1 Az Engedélyes berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és közepesfeszültségű 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
III.	<p>Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás</p> <p>Az Engedélyeshez a felhasználótól, csatlakozni kívánó jogosulttól, vagy a kereskedőtől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben:</p> <p>a.) kisfeszültségű csatlakozásra vonatkozó esetben</p> <ul style="list-style-type: none"> helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül ad érdemben választ helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül ad érdemben választ <p>b.) minden más esetben</p> <ul style="list-style-type: none"> 30 napon belül ad érdemben választ, vagy ha ennyi idő alatt nem lehetséges érdemi választ adni, 15 napon belül az érdemi válaszadás időpontjáról értesítést küld a felhasználónak.
IV.	<p>Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése</p> <p>Új felhasználási hely bekapcsolás vagy teljesítménybővítés esetén az Engedélyes a bekapcsolás megrendelése, valamint a szerződések megkötése, valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételeinek teljesülését követően – eltérő megállapodás hiányában – a feltételek hiánytalan teljesítésétől számított - 8 munkanapon belül bekapcsolja a felhasználási helyet.</p>

V.	<p>Az egyeztetett időpontok megtartása</p> <p>A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen, az Engedélyes képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és az Engedélyes képviselői a felhasználó kérésének megfelelő formában előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és a felek elérhetőségeit.</p>
VI.	<p>Információadás dokumentált megkeresésre</p> <p>A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes választ ad.</p> <p>Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez fut be, de a kereskedő tevékenységét illeti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon.</p> <p>Amennyiben az Engedélyes és a kereskedői engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.</p>
VII.	<p>Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről</p> <p>Az Engedélyes a tervszerű beavatkozással együtt járó üzemszünetről az üzletszabályzatban előírt módon értesítést ad.</p> <p>A felhasználói (rendszerhasználói) csoportokat a következő határidők betartásával kell értesíteni:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 nappal a munkavégzés megkezdése előtt; b) 200 kVA és az azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 nappal a munkavégzés megkezdése előtt. <p>Az Engedélyes és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót.</p>
VIII.	<p>Feszültségpanasz vizsgálása</p> <p>Feszültség panasz esetén az Engedélyes 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a felhasználóval, vagy a feszültség javításra vonatkozó javaslattal vagy időpont egyeztetés céljából a helyszíni mérés előkészítése érdekében. Az Engedélyes a mérést további 5 munkanapon belül megkezdí és annak eredményéről a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót.</p>
IX.	<p>Feszültség a kifestültségű felhasználási hely csatlakozási pontján</p> <p>A felhasználási hely csatlakozási pontján az Engedélyes a névleges feszültség $\pm 7,5\%$ (leágazási ponton $+8/-7\%$) tartományon belül szolgáltatja a villamos energiát normál üzemállapotú egyhetes mérése alatt (bármely nap) a napi bármely 10 percre átlagolt értékek 95%-ában. Az egyhetes mérés valamennyi 10 perces átlagértékének a névleges érték $+10/-10\%$ tartományába kell esnie. A legnagyobb feszültség-növekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, feszültség-csökkenés mértéke a névleges feszültség 80%-át nem haladhatja meg 1 perces átlagban.</p>
X.	<p>Visszatérítés téves számlázás esetén</p> <p>Az Engedélyes a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.</p>

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

1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- 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 középvezetési 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 elvárhatót megtett 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 középvezetési 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.

1.4 A szélsőséges időjárás meghatározása statisztikai módszerrel

Bármely 24 órás időszakban a középfeszültségű 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 időjárás kategóriák meghatározása

Szélsőséges időjárás kategóriák	Meghatározás	A GSZ II. Garantált Szolgáltatás követelménye
1. kategória (közepes események)	- A szélsőséges időjárás esemény kapcsán a fellépett középfeszültségű 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 - a szélsőséges időjárás esemény kapcsán a fellépett középfeszültségű üzemzavarok, és kiefeszültségű csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középfeszültségű felhasználók száma kevesebb, mint az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma.	Az Engedélyes berendezésén fellépő hálózati üzemzavar, és kiefeszültségű 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 ismételtén jogosultak a felhasználók a kötbérre.
2. kategória (nagy események)	- Időjárás 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 időjárás eseményt, vagy - a szélsőséges időjárás esemény kapcsán a fellépett középfeszültségű 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	Az Engedélyes berendezésén fellépő hálózati üzemzavar, és kiefeszültségű 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 ismételtén jogosultak a felhasználók a kötbérre.

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

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
DÉMÁSZ 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.

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

1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

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

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

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

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

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

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

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

IV.	Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése	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 kiefeszültégű felhasználási hely csatlakozási pontján	Automatikus. Az első évben egyszer, második év első félévében megkezdett negyedévenként, azután megkezdett hónapoként
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

4. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér összege

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

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

2.a számú táblázat

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. A kötbér megfizetésének módja

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

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérrel 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 kötbérről az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.

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

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

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

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

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 igénybevitel 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 igénybevitel 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.

Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Villamosenergia-kimaradás megszüntetése:

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

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

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

Kimaradás megszüntetésének határideje:

- 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 időjárású eseménynél az A. melléklet 1.5 pontja szerinti határidő a szolgáltatás helyreállításának a határideje.

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

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

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

III. GSZ Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás

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

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

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

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

IV. GSZ Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése

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

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

Szerződés megkötése valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételei:

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

A Garantált Szolgáltatás igazolása:

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

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

V. GSZ Az egyeztetett időpontok megtartása

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

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

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

Felhasználó távolmaradása: amennyiben az egyeztetett időpont megtartása a felhasználási helyen a felhasználó távolmaradása miatt hiúsul meg, akkor az Engedélyes jogosult

számlát kiállítani és a felhasználói szolgálati díjtételt alkalmazni. A felhasználó távolmaradását Engedélyes belső ügyrendje szerint dokumentálja.

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

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

VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre

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

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

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél 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.

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

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

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

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

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél 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.

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

VII. GSZ Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

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

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

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.

VIII. GSZ Feszültségpanasz kivizsgálása

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

A mérés tárgya: a feszültségpanasz szerint.

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

A Garantált Szolgáltatás igazolása:

a következő dátumok összevetésével történik:

- a panasz Engedélyeshez történő beérkezése iktatási dátumának és a kapcsolatfelvétel dátumának összevetése (maximum 10 nap).
- mérés esetén a kapcsolatfelvétel dátumának és a mérés megkezdése dátumának összevetése (maximum 5 nap, vagy a közösen egyeztetett időpont).
- a mérés befejezési dátumának és a mérési jegyzőkönyv alapján írt felhasználói tájékoztatás postára adása dátumának összevetése (maximum 15 nap).

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

IX. GSZ Feszültség a kifestültgű felhasználási hely csatlakozási pontján

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

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

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

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

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes az első évben évente, második év első félévében megkezdett negyedévente, azután megkezdett havonta automatikusan fizet kötbért a hiba kijavításáig.

X. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

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

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

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

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

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

XI. GSZ A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

A Garantált Szolgáltatás igazolása:
a következő dátumok összevetésével történik:

- a mérőfelülvizsgálati kérelem Engedélyeshez történő beérkezése iktatási dátumának és a fogyasztásmérő helyszíni ellenőrzéséről felvett dokumentum dátumának összevetése (maximum 15 nap),

- cserére szoruló fogyasztásmérő esetén a fogyasztásmérő helyszíni ellenőrzéséről felvett dokumentum dátumának és a mérőcsere elvégzését igazoló dokumentum dátumának összevetése (maximum 8 nap).

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

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

XII. GSZ A felhasználó visszakapcsolása

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

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

Az időpontokat óra pontosság feltüntetésével kell dokumentálni.

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

XIII. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

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

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

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

D. melléklet

Elosztói engedélyes Hivatalnak adandó adatszolgáltatása és annak megbízhatósága

1. Az adatszolgáltatás formája és módja

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

2. Adatszolgáltatás tartalma

- 2.1 A kitöltendő alapadat cellák szürke színűek. Az alapadatokból kiszámítandó adatok az „F”, „I”, „L”, „M”, „N” oszlopokban találhatóak. A kitöltésre nem kerülő cellák a „-” jelölésűek.
- 2.2 A „B” oszlopban az egyes GSZ pontok körébe tartozó események számát kell feltüntetni. Több GSZ pontot is érintő eseménykor, minden érintett GSZ pontnál szerepeltetni kell az esetszámot.
- 2.3 A „D” oszlopban az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó számát kell megadni, lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű 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 kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban. Ha az „M” oszlop és az „E” oszlop adatai nem egyeznek, akkor ennek magyarázatát meg kell adni (például: ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is szerepel az „E” és „M” oszlopokban).
- 2.5 Az „F” oszlopban a teljesítés arányának %-os értékét kell megadni (az „E” oszlop adatainak a „D” oszlop adataihoz viszonyított százalékos értéke).
- 2.6 A „G” oszlopban a felhasználó kérésére történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban.
- 2.7 A „H” oszlopban a B. mellékletben felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű 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 kisfeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. mellékletben automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, egyéb kisfeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 2.11 Az „L” oszlopban az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „J” oszlop és a „K” oszlop adatainak szorzata).
- 2.12 Az „M” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbérfizetések értékét kell megadni (a „G” oszlop és a „J” oszlop adatainak összege).
- 2.13 Az „N” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „I” oszlop és a „L” oszlop adatainak összege).
- 2.14 Minden több felhasználót érintő GSZ esetén (II, VII, IX, X) kötelező az összes érintett felhasználó számának megadása.
- 2.15 A GSZ V. és GSZ XIII. esetén a B. melléklet 2.b táblázata határozza meg a minimum fizetendő kötbér értékét, arra az esetre, ha a kiszállási díj azt nem haladja meg. A kiszállási díj tárgyévben belüli módosítása esetén a kötbér értékét számítani kell (a kifizetett összeg és a db szám hányadosa).
- 2.16. A kiugró, megszokottól eltérő értékekhez Engedélyes megjegyzést fűzhet.

3. Az érintett felhasználók számának meghatározása

Az érintett felhasználók számának meghatározása az Engedélyes pontos, naprakész nyilvántartása adatai alapján történjen. Az adatkezelés megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása.

4. A közölt adatok megbízhatósága

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

5. Adatok megbízhatóságának ellenőrzése

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

6. Nem megfelelő adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke

Nem megfelelő adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

Garantált Szolgáltatások adatszolgáltatása																
Elosztói engedélyes neve, címe:			Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásainak nyilvántartásával egyező adatok GSZ-E táblázat													
Küldő neve, telefona, E-mail címe			Tárgydíjszak (év):			GSZ körébe tartozó ügyek						Kifizetett kötbérek				
						Összesen	Nem teljesített	Teljesítés aránya	Felhasználói kérésre *			Automatikus		Összesen		
db	db	%	Mennyiség	Kötbér Ft	Összeg Ft				Mennyiség	Kötbér Ft	Összeg Ft	Mennyiség	Összeg Ft			
GSZ megnevezése	Esetszám db															
GSZ I. Villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ I. összesen:					-			-						
GSZ II. A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ II. összesen:					-			-						
GSZ III. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ III. összesen:					-			-						
GSZ IV. Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ IV. összesen:					-			-						
GSZ V. Az egyeztetett időpontok megtartása		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó														
							60 000			30 000						
		GSZ V. összesen:					-			-						
GSZ VI. Információadás dokumentált megkeresésre		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ VI. összesen:					-			-						
GSZ VII. Értékesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ VII. összesen:					-			-						
GSZ VIII. Feszültségpanasz kivizsgálása		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ VIII. összesen:					-			-						
GSZ IX. Feszültség a kisfeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ IX. összesen:					-			-						
GSZ X. Visszatérítés téves számlázás esetén		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ X. összesen:					-			-						
GSZ XI. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ XI. összesen:					-			-						
GSZ XII. A felhasználó visszakapcsolása		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó					5 000			5 000						
							10 000			10 000						
							30 000			30 000						
		GSZ XII. összesen:					-			-						
GSZ XIII. Nem jogszerű bekapcsolás		lakossági fogyasztó egyéb kisfeszültségű felhasználó középfeszültségű felhasználó														
							60 000			30 000						
		GSZ XIII. összesen:					-			-						
GSZ körébe tartozó ügyek összesen		Lakossági fogyasztó					-			-						
		Egyéb kisfeszültségű felhasználó					-			-						
		Középfeszültségű felhasználó					-			-						
		Felhasználók összesen					-			-						

* Felhasználói kérésre a B. mellékletben rögzített határidőig fizethető kötbér, azt követően automatikusan kell a kötbért megfizetni.