

**Ügyszám:** FVO- 1735- (2010)  
**Ügyintéző:** Úz Györgyné vezető főtanácsos  
**Telefon:** 06-1-459-7738  
**Telefax:** 06-1-459-7739  
**E-mail:** uza@eh.gov.hu

**HATÁROZAT SZÁMA: 694/2010.**

**Tárgy: E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. (7627 Pécs, Búza tér 8/a.) mint elosztói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása**

**I.**

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 Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt., 7627 Pécs, Búza tér 8/a., (a továbbiakban: Engedélyes) engedélyköteles elosztói engedélyesi tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit jelen határozat A. melléklete szerint állapítja meg az Engedélyes működési engedélyében foglalt területen lévő valamennyi elosztó hálózatra csatlakozó felhasználó tekintetében.
2. Jelen határozat A. mellékletét (minimális minőségi követelmények), B. mellékletét (nem teljesítés következményei), és C. mellékletét (eljárásrend) az Engedélyes a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET) végrehajtására kiadott 19/2009. (I. 30.) Kormány rendelet (továbbiakban: Vhr.) 4. számú melléklet 1.2. „A földgázelosztó üzletszabályzatának tartalmi elemei” 4. „Szolgáltatás minőségi követelmények” b)-c) pont alapján köteles üzletszabályzatába, mint Garantált Szolgáltatásokat (a továbbiakban: GSZ) beilleszteni, és a Hivatalhoz a legközelebbi üzletszabályzat jóváhagyásra benyújtásakor, de legkésőbb 2011. március 31-ig benyújtani.
3. A teljesítésről évi jelentést kell adni a tárgyévet követő év március 31-ig, első ízben 2012. március 31-ig a jelen határozat D. melléklet 1.1 illetve 1.2 pontjában meghatározott módon.
4. A jelentéstételi kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.
5. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
6. Jelen határozat 2011. január 1-től határozatlan ideig érvényes.

7. A Hivatal a korábban kiadott „A Földgáz közüzemi szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása” tárgyú, 26/2004. számú határozata 2011. január 1-el érvényét veszti.
8. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

## II.

### Közzététel

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

## III.

### Jogorvoslat

A határozat ellen 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

A GET elfogadásával a kettős – közüzemi és szabadpiaci – modell megszűnt, és megvalósultak a teljes piacnyitás megteremtésének a feltételei.

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

Az A. mellékletben megfogalmazott követelmények alkalmasak az egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelmények meghatározására. A B. melléklet írja elő a követelmények nem teljesítése esetén az Engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér kifizetési módját és összegét azzal a céllal, hogy a fogyasztók minél több esetben automatikusan kapják meg a kötbért. Az Engedélyes számára a követelmények betartásához az eljárási rendet a C. melléklet határozza meg. Az ebben foglaltak mind az Engedélyes, mind a felhasználó érdekét szolgálják azzal a céllal, hogy minden érintett számára egységes értelmezést, hatékony ügyintézkést tesznek lehetővé. A teljesítésről adott jelentések tartalmi és formai követelményeit a D. melléklet határozza meg, lehetővé téve az Engedélyes felhasználók felé nyújtott szolgáltatása elvárt színvonalának a megítélését, valamint folyamatos javításának az ösztönzését.

A határozat előkészítése érdekében a Hivatal a GET 127. § 1) pontja és a Vhr 149. § (1) bekezdése alapján kidolgozta az engedélyesek tevékenységi körének megfelelő – egyedi felhasználókat érintő – minőségi követelmények, az ún. garantált szolgáltatásokra vonatkozó „szabályozási irányok” javaslatát, figyelembe véve a hazai és nemzetközi tapasztalatokat. A szabályozás tervezetét az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek 2010. június 28-án megküldte véleményezésre, 2010. július 8-i hozzászólási határidővel. Ezzel egyidejűleg a Hivatal honlapján is közzétette a tervezetet, vitára bocsátva azt.

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 2010. július 16-án, 2010. július 30-i hozzászólási határidővel az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek kiadta véleményezésre a „szabályozási irányok” 2. tervezetét, további egyeztetés céljából.

A Hivatal a 2. tervezetre beérkezett vélemények mérlegelését és elbírálását követően, az azokra adott válaszokkal összhangban készítette el az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelmények szabályozására vonatkozó ajánlását, a szabályozási irányokat.

A két lépésben fejlesztett szabályozási irányok alapján a Hivatal hivatalból eljárást indított a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 29. § (1) bekezdésének megfelelően, melyről az érintett engedélyeseket 2010. augusztus 16-i kelettel írásban értesítette. Egyúttal tájékoztatta az érintett engedélyeseket, hogy a megindult hatósági eljárás keretében, a szabályozási irányokkal kapcsolatos véleményezést összefésülve - az összes beérkezett észrevétel figyelembevételével - elektronikusan küldte meg részükre a szabályozási irányokat tartalmazó dokumentumokat 2010. augusztus 26-i nyilatkozattételi határidővel.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a Hivatal a nyilvánosság és átláthatóság elvének fokozott figyelembevételével folytatta le az egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelmények meghatározására vonatkozó határozat előkészítését, és adja ki a jelen határozatot.

\* \* \*

Új jogszabályok (pl.: GET, Vhr.) hatályba lépésével megváltozott a jogi és szabályozási környezet, ezért az egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelmények meghatározására a Hivatal új eljárásban, új követelményeket határoz meg. A 2004. évben kiadott egyedi fogyasztókra vonatkozó minimális minőségi követelmények már nem tudják betölteni eredeti rendeltetésüket. A Hivatal utalni kíván arra, hogy az új jogszabályok megváltozott terminológiát tartalmaznak, megváltozott egyes szerződések tartalma, eljárási határidők módosultak.

A Hivatal a jogszabályi környezet változásán túlmenően figyelembe vette a CEER (Európai Energia Szabályozók Tanácsa) 2005. évi 3. és a 2008. évi 4. Benchmarking jelentésében foglaltakat is. A jelentés felvetette, hogy liberalizált piaci viszonyok között kell-e minőségi követelményeket megállapítani. A jelentés megállapította, hogy a kezdeti szakaszban a verseny korlátozott, gyakran kevés a szereplő és a verseny nem mindenkiere terjed ki, ezért még az egyetemes szolgáltatók számára is indokolt a minőségi követelmények felállítása. A területi monopóliumot élvező elosztói engedélyesek esetében pedig egyenesen szükségszerű. Az elosztói engedélyesek és az egyetemes szolgáltatók speciális ellátási kötelezettséggel rendelkező, a lakossági fogyasztók ellátására vonatkozó különös szabályok betartására

kötelezett piaci szereplők. Ezért a nagyszámú, viszont kis alkuerőt képviselő egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók érdekeinek védelme érdekében az engedélyesek által végzett tevékenységhez igazodó mértékben és tartalommal szükséges a minimális minőségi követelmények meghatározása.

A Hivatal továbbá figyelembe vette a 2007. október 1-jén nemzetközi részvétellel megrendezett Garantált Szolgáltatások Workshop-on elhangzottakat is. Ez alkalommal több szabályozó hatóság részéről megállapításra került, hogy a minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén az automatikus kötbér kifizetés fokozatos alkalmazása indokolt. A határozat ezt a tendenciát tükrözi.

\* \* \*

Az Engedélyes a Hivatal „Minimális minőségi követelmények meghatározása az egyedi felhasználók esetén” tárgyú, 1. és 2. tervezetére 2010. július 8-ig, illetve 2010. július 30-ig nyilatkozatot tehetett.

Az Engedélyes a Hivatal „Minimális minőségi követelmények meghatározása az egyedi felhasználók esetén” tárgyú, közigazgatási hatósági eljárás megindításáról 2010. augusztus 16-i értesítő levelére, az ügyben e-mailen elküldött iratokban foglaltakra a 2010. augusztus 26-i nyilatkozattételi határidőig nyilatkozatot tett. Az Engedélyes jelen határozat indoklásában részletesen nem hivatkozott észrevételeit a Hivatal a határozat meghozatala során figyelembe vette. A következő észrevételekkel kapcsolatban a Hivatal az alábbi megállapításokat teszi:

„B melléklet 3. GSZ II. – GSZ III. és C. melléklet II. – III. pont GSZ megnevezéséhez tett észrevétele:

A fogyasztói berendezések helyett felhasználói berendezések kifejezés alkalmazása javasolt.”

A Hivatal véleménye:

*A javaslatot elfogadta.*

A. melléklet 1.2. VIII. GSZ pontjához a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság észrevétele:

A tervezet fenti pontja a következőket tartalmazza:

„A felhasználó mérőfelülvizsgálati kérelmének engedélyeshez beérkezésétől számított 15 napon belül új, hiteles mérőeszköz kerül felszerelésre.”

Ahogy már korábban is jeleztem, továbbra is javaslom a tervezetben a fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálásával kapcsolatos részletszabályok rögzítését, tekintettel arra, hogy a tervezet korábbi változatában a kivizsgálással kapcsolatos követelmények részletesebben kerültek kidolgozásra.”

A Hivatal álláspontja:

*A további részletszabályok a hibás mérés esetére az engedélyes üzletszabályzatában megtalálhatók. A helyszíni pontossági vizsgálat körülményes, felmerül a hitelesség kérdése, ezért az engedélyesek azon gyakorlata, miszerint a mérőt minden esetben akkreditált laboratóriumban vizsgáltatják meg, egyértelmű helyzetet teremt, ami a felhasználónak is kedvező.*

\* \* \*

A Hivatal szándéka a jelen határozattal, hogy az Engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelményei meghatározást nyerjenek a GET 127. § 1) pontjában és a Vhr. 149. § (1) bekezdésében

foglaltaknak megfelelően. A Hivatal szükségesnek tartja, hogy az Engedélyes jelen határozatot az üzletszabályzatába is építse be.

A Hivatal a GSZ üzletszabályzatba történő beépítést a Vhr. 4. számú melléklet 1.2. „A földgázelosztó üzletszabályzatának tartalmi elemei” 4. „Szolgáltatás minőségi követelmények” b) - c) pontjai alapján írta elő.

A Vhr. 148. §-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 GET 119. § (1) bekezdés b) pontja alapján jogosult.

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

A Hivatal e határozatot a GET 127.§ 1) pontjában foglalt hatáskörében eljárva hozta meg.

A Hivatal ügyintézési határideje a GET 129.§ (1) bekezdésének utaló szabálya értelmében a VET 168.§ (4) bekezdése a) pontja szerint 3 hónap (a határidő lejártának napja a Ket. 33.§ c) pontja szerint a nyilatkozattételre biztosított tíz nap figyelembevételével: 2010. november 25.), amelyet a Hivatal nem lépett túl.

A határozat közzétételét a Hivatal a GET 127. § v) pontja alapján rendelte el. 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 keresetindítás határideje a Ket 109. § (1) bekezdésén alapszik.

Budapest, 2010. november

Horváth Péter  
elnök

**Kapják:**

Engedélyes	1 példány
MEH Fogyasztóvédelmi Osztály	1 példány
MEH Irattár	1 példány
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	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>