

DÉMÁSZ Hálózat

ENKSZ Csoport tagja

DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Korlátolt Felelősségű Társaság Elosztói Üzletszabályzata

M9. számú melléklet

**Felhasználók biztonságos ellátására
vonatkozó garanciák
(Garantált Szolgáltatások)**

1. A A DÉMÁSZ Hálózati Kft. engedélyköteles tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményei

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. a jelen mellékletben felsorolt tevékenységekre vonatkozóan, az elosztói engedélyesi működése körében Garantált Szolgáltatást vállal a kis- és a közép feszültségű hálózatra csatlakozó felhasználók részére.

1.1. Fogalmak

Fogalmakon VET-ben és Vhr-ben meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:

1.1.1. Minimális minőségi követelmény

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. tevékenységei közül a VET 159. § (1) 13. pontja és a Vhr 117. § (1) bekezdése alapján a MEKH által az 1.2. pont szerint meghatározott követelmények.

1.1.2. Garantált Szolgáltatások

Az egyedi felhasználókat érintő minőségi mutatók (minimális minőségi követelmények, elvárt színvonal), melyeket a DÉMÁSZ Hálózati Kft. az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén kötbért fizet az érintett felhasználónak.

1.1.3. Kötbér

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén az 1.3. pontban meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan, vagy az érintett felhasználó igénybejelentésére, az igazolási eljárás után.

1.1.4. Szélsőséges időjárás

Az 1.4. pontban szereplő értéket elérő, vagy azt meghaladó számú közép feszültségű üzemzavart okozó időjárási esemény. A szélsőséges időjárási kategóriákat az 1.5. pont határozza meg.

1.1.5. Tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar

- a) Rendszerüzemzavar
- b) Terrorcselekmény
- c) Az a) és b) pontba nem tartozó, a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-től független, általa nem befolyásolható, előre nem látható okból bekövetkező hálózati zavar.

Ha a DÉMÁSZ Hálózati Kft. időjárási, de az a), b) pontba nem tartozó, a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-től független, általa nem befolyásolható, előre nem látható okból bekövetkező hálózati zavar kapcsán igazolja a tervezési követelményeket meghaladó

igénybevételt, akkor az esemény az 1.5. pont által meghatározott 2. szélsőséges időjárás kategóriába tartozik.

1.1.6. A DÉMÁSZ Hálózati Kft. kitett felhasználóinak a száma

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. ellátási területén azon felhasználók száma, akik egy szélsőséges időjárás esemény hatására elszenvedhetnek. A kitett felhasználók csak a szabadvezetékes hálózatokról vételező felhasználók közül kerülhetnek ki. A kitett felhasználók számának értékét a MEKH az 1.6. pontban szereplő értékkel állapította meg.

1.1.7. Legfelső küszöbszám

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. ellátási területén szélsőséges időjárás, tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar, vagy szándékos rongálás következtében érintett felhasználók száma. A legfelső küszöbszám értékét a MEKH az 1.6. pontban szereplő értékkel állapította 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 eljárás szabályokat a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 kifestültségű felhasználó

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

1.1.14. Egyéb középvezettségű felhasználó

Minden középvezettségű 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 középvezettségű üzemzavarok és kiefeszültségű hálózati hibák esetén a 3 percnél hosszabb szolgáltatás kiesést elszenvedő közép- és kiefeszültségű felhasználók száma).

1.2. A DÉMÁSZ Hálózati Kft. Garantált Szolgáltatásai

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
I.	<p>A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetése megkezdése</p> <p>Ha egy felhasználótól bejelentés érkezik, hogy a felhasználási helyén nincs, de környezetében van villamos energia ellátás, akkor a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 megkezdje 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 A DÉMÁSZ Hálózati Kft. berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és középvezettségű hálózati üzemzavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez 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 ismételtent jogosultak kötbérre.</p> <p>B) Szélsőséges és a MEKH által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárási esemény esetén e melléklet 1.5. pontjában leírtak szerint.</p>

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
III.	<p>Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás</p> <p>A DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez a felhasználótól, csatlakozni kívánó jogosulttól, vagy a kereskedőtől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben:</p> <p>a.) kiefeszültségű 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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, a DÉMÁSZ Hálózati Kft. képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és a DÉMÁSZ Hálózati Kft. képviselői a felhasználó kérésének megfelelő formában előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és a felek elérhetőségeit.</p>
VI.	<p>Információadás dokumentált megkeresésre</p> <ul style="list-style-type: none"> - A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül a DÉMÁSZ Hálózati Kft. választ ad. - Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez fut be, de a kereskedő tevékenységét illeti, a DÉMÁSZ Hálózati Kft. gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. - Amennyiben a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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.
VII.	<p>Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről</p> <p>A DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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"> - 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 nappal a munkavégzés megkezdése előtt; - 200 kVA és az azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 nappal a munkavégzés megkezdése előtt. <p>A DÉMÁSZ Hálózati Kft. és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót.</p>
VIII.	<p>Feszültségpanasz kivizsgálása</p> <p>Feszültség panasz esetén a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a felhasználóval, vagy a feszültség javításra vonatkozó javaslattal vagy időpont egyeztetés céljából a helyszíni mérés előkészítése érdekében. A DÉMÁSZ Hálózati Kft. a mérést további 5 munkanapon belül megkezdi és annak eredményéről a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót.</p>

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
IX.	<p>Feszültség a kiefeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján</p> <p>A felhasználási hely csatlakozási pontján a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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>A DÉMÁSZ Hálózati Kft. a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül – a felhasználó fizetési módjának megfelelően – a túlfizetést visszatéríti.</p>
XI.	<p>A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása</p> <p>A felhasználó kérésére a DÉMÁSZ Hálózati Kft. intézkedik, hogy 15 napon belül a fogyasztásmérőt a helyszínen egyszerű eszközökkel, szemrevételezéssel, fordulatszám számlálással stb. megvizsgálják, ellenőrzik. A hibás, pontatlan, álló fogyasztásmérőt a DÉMÁSZ Hálózati Kft. – a helyszíni ellenőrzéstől számított – 8 napon belül lecseréli.</p>
XII.	<p>A felhasználó visszakapcsolása</p> <p>A DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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.</p>
XIII.	<p>Nem jogszerű kikapcsolás</p> <p>Nem jogszerű kikapcsolás esetén a DÉMÁSZ Hálózati Kft. kötbért fizet.</p>

1.3. Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 MEKH-nek (Fogyasztóvédelmi főosztályvezető, kijelölt ügyintézők) jelenteni az üzemzavarokat kiváltó esemény(ek) kezdő időpontját, elhárításuk várható időtartamát, az üzemzavarok jellemző okait, a közép- és magasfeszültségű hálózat üzemzavaros vonalainak a számát, az érintett felhasználók becsült számát. A DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 MEKH-nek annak igazolásaként, hogy minden tőle elvárhatót megtett az üzemzavarok elhárítása érdekében. A MEKH a későbbiekben a DÉMÁSZ Hálózati Kft. beszámoló jelentésében szereplő adatokat, és a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 1.5. pont szerinti minősítését szúrópróbaszerűen 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 kifeszültségen 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 villamosenergia-ellátás kimaradásokkal érintett felhasználók száma.

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. az 1.1.5. pont szerinti okból bekövetkezett üzemzavarok, és hálózati hibák esetén beküldött beszámolójában kéri a MEKH minősítését, mely kérelem beérkezését követően a MEKH 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 középvezettségű üzemzavar darabszám határértékek a DÉMÁSZ Hálózati Kft. szélsőséges időjárás – 24 órás időszakának – minősítéséhez:

I. Kategória üzemzavar szám / 24 óra (8-szoros szorzó)	II. Kategória üzemzavar szám / 24 óra (13-szoros szorzó)
26	42

1.5. A szélsőséges időjárési kategóriák meghatározása

Szélsőséges időjárési kategóriák	Meghatározás	A GSZ II. Garantált Szolgáltatás követelménye
1. kategória (közepes események)	<ul style="list-style-type: none"> - A szélsőséges időjárési esemény kapcsán a fellépett középfeszültségű üzemzavarok bármely 24 óra alatti darabszáma nagyobb, vagy egyenlő, mint az e melléklet 1.4. pont táblázatában a DÉMÁSZ Hálózati Kft-re az I. kategóriában, de kisebb, mint a II. kategóriában meghatározott érték, és - a szélsőséges időjárési esemény kapcsán a fellépett középfeszültségű üzemzavarok, és kiefeszültségű csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középfeszültségű felhasználók száma kevesebb, mint a DÉMÁSZ Hálózati Kft. kitett felhasználóinak a száma. 	<p>A DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 ismételt jogosultak a felhasználók a kötbérre.</p>
2. kategória (nagy események)	<ul style="list-style-type: none"> - Időjárési esemény esetén, amennyiben a DÉMÁSZ Hálózati Kft. által az e melléklet 3. e.) pontjában leírt kérelem benyújtását követően a MEKH tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősítette az időjárési eseményt, vagy - a szélsőséges időjárési esemény kapcsán a fellépett középfeszültségű üzemzavarok bármely 24 óra alatti darabszáma nagyobb, vagy egyenlő, mint az e melléklet 1.4. pontjában a DÉMÁSZ Hálózati Kft-re a II. kategóriában meghatározott érték, és ezzel együtt - a szélsőséges időjárési esemény kapcsán a fellépett középfeszültségű üzemzavarok, és kiefeszültségű csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis- és középfeszültségű felhasználók száma kevesebb, mint a DÉMÁSZ Hálózati Kft. kitett felhasználóinak a száma. 	<p>A DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 ismételt jogosultak a felhasználók a kötbérre.</p>
3. kategória (nagyon nagy események)	<p>A szélsőséges időjárési esemény kapcsán a fellépett középfeszültségű üzemzavarok, és kiefeszültségű csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középfeszültségű felhasználók száma nagyobb, mint a DÉMÁSZ Hálózati Kft. kitett felhasználóinak a száma, de kisebb, mint a DÉMÁSZ Hálózati Kft. legfelső küszöbszám értéke.</p>	<p>A DÉMÁSZ Hálózati Kft. berendezésén fellépő hálózati üzemzavar, és kiefeszültségű 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 ismételt jogosultak a felhasználók a kötbérre.</p>
Szélsőséges időjárési	Meghatározás	A GSZ II. Garantált Szolgáltatás

kategóriák**4. kategória
(különösen
nagy
események)**

A szélsőséges időjárási esemény kapcsán a fellépett középfeszültségű üzemzavarok, és kisfeszültségű csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középfeszültségű felhasználók száma nagyobb, mint a DÉMÁSZ Hálózati Kft. legfelső küszöbszám értéke.

követelménye

Nincs megkötés az üzemzavarok elhárítási idejére vonatkozóan. A DÉMÁSZ Hálózati Kft. mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól.

1.6. A DÉMÁSZ Hálózati Kft. kitett felhasználóinak a száma és a legfelső küszöbszám értékének a meghatározása

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. kitett felhasználóinak a számát és a legfelső küszöbszám értékét a MEKH a következők szerint állapítja meg:

Kitett felhasználók száma*	A legfelső küszöbszám**
205 408	352 128

* a DÉMÁSZ Hálózati Kft. összes szabadvezetéken ellátott felhasználói számának 35%-a,

** a DÉMÁSZ Hálózati Kft. összes szabadvezetéken ellátott-felhasználói számának 60%-a.

2. Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a DÉMÁSZ Hálózati Kft. által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

2.1. A DÉMÁSZ Hálózati Kft. kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a DÉMÁSZ Hálózati Kft., 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 2.4. pont szerinti kötbért fizet a felhasználó részére. Amennyiben a DÉMÁSZ Hálózati Kft. által az 1.3 pont e) alpontjában leírtaknak megfelelő, a MEKH-nek benyújtott beszámoló jelentés alapján a MEKH nem minősíti tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak az eseményt, akkor a 30 napos kötbérfizetési határidő a MEKH döntését követően áll csak fent.

2.2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed a gazdátlan vagy idegen tulajdonú hálózatokra kapcsolódó, a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-vel 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.

2.3. 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	Automatikus ¹

¹ Idegen hálózatra történő csatlakozás esetén felhasználói igénybejelentésre, ha a kimaradás a közcélú hálózat hibája miatt következik be.

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
III.	Felhasználói villamos energia 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 kisfeszültségű 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

2. 4. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér összege

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a csatlakozási pont feszültség szintjétől 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 igénybejelentésre a 2.3. pont 1. számú táblázatában szereplő háttáridőig	5 000 Ft	Kisfeszültségű	10 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft

2.a számú táblázat

Kötbérfizetés az V. és XIII. GSZ esetén	Lakossági fogyasztó	Egyéb felhasználó	
		Automatikus	a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft

2.b számú táblázat

2.5. A kötbér megfizetésének módja

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. a kötbért, ha a hálózathasználati 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 2.6. pontban 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 kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül – a felelőssel szemben érvényesítse (pl. közös megegyezés, bírósági, vagy illetékes Békéltető Testületi úton).

2.6. A kötbér kifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap, míg felhasználói igénybejelentés alapján fizetendő kötbérnél az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.

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

2.7. Felelősség megbízott eljárása esetén

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

2.8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

- Amennyiben egy esemény kapcsán a szolgáltatás kieséssel érintett felhasználók száma eléri, vagy meghaladja a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-nek az 1.6 pontban meghatározott legfelső küszöbszám értékét, a DÉMÁSZ Hálózati Kft. nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn a DÉMÁSZ Hálózati Kft. kötbérfizetési kötelezettsége.
- Szándékos rongálás és – az időjárási események kivételével – a MEKH által tervezési követelményeket meghaladó igénybevitel hatására bekövetkezett zavarnak minősített esetekben az I., II., IV., V., VIII., IX., XI. és XII. GSZ esetében a DÉMÁSZ Hálózati Kft. nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem telje-

sítéséért és nem áll fenn a DÉMÁSZ Hálózati Kft. kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

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

3. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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), középvezetési rendszerben történő rögzítéssel.

A hiba kijavításának illetve középvezetési rendszerben az üzemzavar elhárításának megkezdése: ha a hiba a DÉMÁSZ Hálózati Kft. berendezésén van, akkor a bejelentés alapján a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. berendezésében keletkezett, de a helyszínre küldött szakemberek ezt egyértelműen megállapítják, továbbá erről a felhasználót tájékoztatják, akkor a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

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

Kis- és középvezetési 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.

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

Villamosenergia-kimaradás megszüntetése:

- a) Amennyiben a hiba a DÉMÁSZ Hálózati Kft. berendezésében van, a felhasználó bejelentése alapján a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. berendezésében keletkezett, de a helyszínre küldött szakemberek ezt egyértelműen megállapítják, továbbá erről a felhasználót tájékoztatják, akkor a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. vonatkozóan kötbérfizetési kötelezettség nem áll fenn.

Kimaradás megszüntetésének igazolása: a helyreállítás igazolása a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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:

- a) Nem szélsőséges időjárás esetén az 1.2 GSZ II. A) pontja szerinti határidő a szolgáltatás helyreállításának a határideje.
- b) A szélsőséges és a MEKH által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárási eseménynél az 1.5 pont szerinti határidő a szolgáltatás helyreállításának a határideje.

A kötbérfizetés rendje: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Az idegen hálózatra történő csatlakozás esetén a kötbérfizetés felhasználói igénybejelentésre történik, 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez történő beérkezési dátuma és a kiküldött tájékoztató postára adásának a dátuma, illetve a bekapcsolás végrehajtása között eltelt naptári napok alapján számítható.

A kötbérfizetés rendje: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 túláramvédelmi 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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–óraig, 4 óra időtartamra, vagy egyéb megállapodás, amit mind a DÉMÁSZ Hálózati Kft., mind a felhasználó elfogad.

Egyeztetett helyen: település, utca, házsám, 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. jogosult számlát kiállítani és a felhasználói szolgálati díjtételt alkalmazni. A felhasználó távolmaradását a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. választ ad: a DÉMÁSZ Hálózati Kft., 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. tevékenységét érinti, kereskedői engedélyes azt 8 napon belül a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft-t 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: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

VII. GSZ Értésítés 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. üzletszabályzatában foglaltakkal egyezően.

Értesítés időpontja: a szolgáltatás tervezett szüneteltetéséről szóló levél, elektronikus levél felhasználóhoz 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez 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: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

IX. GSZ Feszültség a kifestültségű felhasználási hely csatlakozási pontján

A Garántált Szolgáltatás igazolása: az 1.2 pontban 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 hónapoként: a hiba másfél éven túli fennállása esetén a hiba fennállásáig minden megkezdett hónapra fizetendő a kötbér.

A kötbérfizetés rendje: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 Garántált 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

XI. GSZ A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

A Garántált Szolgáltatás igazolása: a következő dátumok összevetésével történik:

- a mérőfelülvizsgálati kérelem DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez 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: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. – 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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 a DÉMÁSZ Hálózati Kft. üzletszabályzatában megadott helyen és módon történő bemutatása, beérkezési időpontja, vagy a tartozás banki jóváírási időpontja a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 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: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.

XIII. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

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

Nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentum: a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések alapján a DÉMÁSZ Hálózati Kft. saját vizsgálatát követően készült dokumentum, illetve a felhasználó és a DÉMÁSZ Hálózati Kft. közötti vita esetén a MEKH határozatában foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.