

1081 BUDAPEST, KÖZTÁRSASÁG TÉR 7.
1444 BUDAPEST, Pf. 247.
HTTP://WWW.EH.GOV.HU



TEL.: (06 1) 459-7777
FAX: (06 1) 459-7766
E-MAIL: eh@eh.gov.hu

MAGYAR ENERGIA HIVATAL
1081 BUDAPEST
KÖZTÁRSASÁG TÉR 7.

ÜGYSZÁM: FVO-*DH-55* (2009)
ÜGYINTÉZŐ: BIRINYI ZSOLT
TELEFON: 06-1-459-7735
TELEFAX: 06-1-459-7739
E-MAIL: BIRINYIZS@EH.GOV.HU

Égőz-Dégőz Földgázelosztó Zrt. Általános vezérigazgató	
Érték:	
Árkvizám:	<i>SFÁOS/09</i>
Ügyintéző:	<i>BIRINYI ZSOLT</i>
Meghatározás:	

HATÁROZAT SZÁMA: 721/2009.

Tárgy: Az ÉGÁZ-DÉGÁZ Földgázelosztó Zrt., mint elosztói engedélyes ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalának és minimális minőségi követelményének meghatározása.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET) 127. § 1) pontjában foglalt hatáskörében eljárva a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) meghozta a következő

H A T Á R O Z A T O T :

1. A Hivatal az ÉGÁZ-DÉGÁZ Földgázelosztó Zrt, 9027 Győr, Puskás Tivadar út 37., (a továbbiakban: Engedélyes) elosztói engedélyesi tevékenysége folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, valamint a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelményeket jelen határozat A. melléklete szerint állapítja meg az Engedélyes működési engedélyében foglalt területen lévő valamennyi felhasználó tekintetében.
2. Az Engedélyes a jelen határozat A. mellékletében (ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményei és elvárt színvonala) meghatározott mutatószámokról a B. melléklet (beszámoló jelentés az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeiről és elvárt színvonaláról) szerint köteles jelentést tenni a C. melléklet (Adatmegbízhatóság, bírság, adatszolgáltatással kapcsolatos előírások) szerinti követelményeknek eleget téve.

3. A 4. pontban foglalt kivétellel a jelentést évente kell megadni a tárgyévet követő év március 31-ig, első ízben, ugyancsak a 4. pontban foglaltak kivételével, 2011. március 31-ig.
4. Az E1.2. és az E1.3. mutatószám esetében a jelentést a 2010. és a 2011. évekre vonatkozóan félévente kell megadni a félévet követő 10. munkanapig, első ízben 2010. július 14-ig, 2012-től kezdődően a jelentést ezen mutatószámok vonatkozásában negyedévente kell megadni, a negyedévet követő 10. munkanapig, első ízben 2012. április 13-ig.
5. A jelentéstételi kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.
6. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
7. Jelen határozat mellékletei a határozat rendelkező részének elválaszthatatlan részét képezik.
8. Jelen határozat 2010. január 1-től határozatlan ideig érvényes.
9. A Hivatal a 2010. I. negyedévre vonatkozó adatszolgáltatás megbízhatóságát nem fogja vizsgálni.
10. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

II.

Közzététel

A Hivatal intézkedik a határozatnak a 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 hatályba lépésével a kettős – közüzemi és szabadpiaci – modell megszűnt, és megvalósultak a teljes piacnyitás megteremtésének a feltételei.

Az új modellben az elosztói és kereskedelmi funkciók szétválnak, ezért az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeit az elosztói és az egyetemes szolgáltatói engedélyesi tevékenységeknek megfelelően kellett megfogalmazni. Ennek megfelelően kerül kiadásra jelen határozat A., B., és C. melléklete.

Az A. mellékletben megfogalmazott követelmények alkalmasak az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalának meghatározására. A B. melléklet írja elő mutatók számításának módját, és a mutatókhoz kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettség formai és tartalmi követelményeit. Az Engedélyes felé az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos követelményeket a C. melléklet határozza meg. A mellékletekben foglaltak mind az Engedélyes, mind a felhasználó érdekét szolgálják azzal, hogy minden érintett számára egységes értelmezést, hatékony elbírálást tesznek lehetővé. A teljesítésről adott jelentések alapján válik lehetővé az Engedélyes felhasználók felé nyújtott szolgáltatási színvonalának megítélése, valamint az Engedélyes tevékenysége folyamatos javításának ösztönzése.

A felhasználók érdekében a Hivatal a GET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) kormányrendelet (a továbbiakban: Vhr.) 149. § (1) bekezdése alapján kidolgozta az engedélyesek tevékenységi körének megfelelő – általános, továbbá egyedi felhasználókat érintő – minőségi mutatókra vonatkozó javaslatát, figyelembe véve a hazai és nemzetközi tapasztalatokat. A szabályozás tervezetét az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteknek 2009. május 12-én a Hivatal megküldte véleményezésre, 2009. május 22-i hozzászólási határidővel.

A határidőre beérkezett vélemények tételesen mérlegelésre és elbírálásra kerültek, amelynek eredményéről mindegyik hozzászóló tájékoztatást kapott, és ahhoz kapcsolatosan – a vélemények lehetőség szerinti figyelembevételével – a Hivatal 2009. augusztus 7-én, 2009. augusztus 24-i hozzászólási határidővel az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteknek véleményezésre kiadta az 1. tervezetre érkezett észrevételek tervezettel összefésült és a Hivatal állásfoglalásával kiegészített változatát, valamint a szabályozás tervezetének 2. változatát. Ezzel egyidejűleg a Hivatal honlapján is közzétette a 2. tervezetet, vitára bocsátva azt.

A Hivatal a 2. tervezetre beérkezett vélemények mérlegelését és elbírálását követően, az azokra adott válaszokkal összhangban készítette el a 3. tervezetet, újabb egyeztetés végett. Az újabb egyeztetésre – az engedélyesek kérésének eleget téve – személyes konzultáció keretében került sor 2009. október 1-jén. A konzultációra szóló meghívót elektronikus és postai úton 2009. szeptember 24-én küldte ki a Hivatal. A meghívó mellékletét képezte a szabályozás 3. tervezete.

A három lépésben fejlesztett szabályozási tervezet alapján a Hivatal 2009. október 7-én hivatalból eljárást indított a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: KÉT) 29. § (1) bekezdésének megfelelően, melyről az érintett engedélyeseket 2009. október 14-i kelettel írásban értesítette. Az értesítés mellékletét képezte a személyes konzultáción elhangzottakról készített jegyzőkönyv.

A Hivatal az által, hogy a 2010. I. negyedévre vonatkozó adatszolgáltatás megbízhatóságát nem szándékozik vizsgálni, megfelelő időt kíván biztosítani egy átmeneti időszakban az Engedélyesnek a követelmények teljesítéséhez szükséges műszaki, technikai és személyzeti fejlesztések elvégzésére. A Hivatal részére jogszabály nem ír elő a szolgáltatásminőségi követelmények bevezetésére határidőt, ezért a negyedéves felmentés nem ütközik jogszabályba.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a Hivatal a nyilvánosság és átláthatóság elvének fokozott figyelembevételével folytatta le az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalának meghatározására vonatkozó szabályozás előkészítését, és adja ki a jelen határozatot.

* * *

Új jogszabályok (pl.: Get, Vhr.) hatályba lépésével megváltozott a jogi és szabályozási környezet, ezért az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalának meghatározására a Hivatal új eljárásban, új követelményeket határoz meg. 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 mindenre 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.

* * *

Az Engedélyes a Hivatal „Ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség” tárgyú, 1. és 2. tervezetére 2009. május 22-ig, illetve 2009. augusztus 24-ig nyilatkozatot tehetett. A tervezet 3. változatával kapcsolatos álláspontját személyesen adhatta elő a 2009. október 1-jén tartott konzultáción. Az Engedélyes jelen határozat indokolásában részletesen nem hivatkozott észrevételeit a Hivatal a határozat meghozatala során figyelembe vette. Az Engedélyes következő észrevételeit a Hivatal az alábbi indokok alapján nem fogadja el.

Az Engedélyesnek a szabályozás tervezet 1. változatával kapcsolatos észrevételei:

E1.3. Call Center mérőállás-bejelentési színvonal mutató: a pont törlését kéri, mivel ezeket a bejelentéseket nem az elosztó fogadja.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal álláspontja szerint egyértelműen az elosztói engedélyes feladata a felhasználói mérőállás-bejelentések fogadása. A GET 100. § (2) bekezdése szerint: „A földgázszállító és a földgázelosztó gondoskodik a kereskedelmi számlakiállítás alapjául szolgáló fogyasztási adatok összegyűjtéséről, a szükséges átszámítások és korrekciók elvégzéséről, és az adatok földgázkereskedőnek történő továbbításáról.” Ha a korábbi közüzemben működtetett rendszer csak az egyetemes szolgáltató fogyasztóinak mérőállásai rögzítésére alkalmas, akkor nem megszüntetni kell azt a rendszert, hanem alkalmassá kell tenni más felhasználók mérőállásainak fogadására is. További érv, hogy a mérőállások megszerzésének költsége az elosztói engedélyesek elismert költségei között található.

E1.5. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon): Nem tartja indokoltnak ezt a mutatót, mivel ügyfélszolgálati irodáiban személyes ügyintézés csak azokra a tevékenységekre van, amelyekhez egyébként is tartozik szolgáltatási színvonal mutató (igénybejelentések, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezés).

A Hivatal álláspontja: A jelzett mutatóknak nincs közvetlen köze az egyes engedélyesi tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatási színvonalhoz, vagy ügyintézési időhöz. Ez a mutató a személyes ügyfélszolgálatok szolgáltatás színvonalát méri. A mutató arról ad információkat az E2.6. mutatóval együtt, hogy a személyes ügyfélkapcsolati irodákban milyen kiszolgálásban részesül a felhasználó. Ezt egyrészt az átlagos várakozási idővel, másrészt az adott idő alatt elintézett ügyek arányával tudjuk lemérni. Ez a mutatószámrendszer logikailag azonos az E1.2. és az E1.3. mutatóknál alkalmazott rendszerrel, ahol szintén rögzítve van, hogy a hívások mekkora arányát kell adott időtartamon belül fogadni, és a jelentési rendszernek részét képezi az átlagos várakozási idő bemutatása is. A Hivatal fontosnak tartja, hogy mind a telefonos, mind a személyes, mind az írásbeli megkeresések esetén a megkeresés jellegéhez igazodóan közel azonos színvonalú kiszolgálásban részesüljenek a felhasználók. Ezt a célt szolgálja az E1.1. mutató 15 nap / 100% elvárt értéke, az E1.2. mutató 75% / 30 mp értéke, az E1.3. mutató 85% / 30 mp értéke, valamint az E1.5. mutató 90% / 20 perc értéke. Ezek közül bármelyik elhagyása a szabályozás egyensúlyának felborulásához vezetne, ezért a Hivatal az észrevételt nem tudja elfogadni.

E2.6. Átlagos várakozási idő (a személyes ügyfélszolgálati irodákon): Nem tartja indokoltnak ezt a mutatót, mivel ügyfélszolgálati irodáiban személyes ügyintézés csak azokra a tevékenységekre van, amelyekhez egyébként is tartozik szolgáltatási színvonal mutató (igénybejelentések, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezés).

A Hivatal álláspontja: A mutató szorosan kapcsolódik az E1.5. mutatóhoz. Annak bizonyos fokú ellenőrzésére is szolgál. Értéke az ügyfélhívó rendszerek adatai alapján egészen pontosan meghatározható. A mutatóhoz csak elvárt színvonalérték kapcsolódik, gazdasági ösztönzés nem. Ezzel együtt a nem azonnali ügyintézés és az ügyek háttérbe dobását nem támogatja a Hivatal. A mutatószám rendszer kialakításnak koncepcióját, és az alkalmazott mutatók együttesének szükségességét az E1.5. mutató kapcsán tett észrevételre adott válaszában már részletesen kifejtette a Hivatal. A GET és a Vhr. több rendelkezése az elosztói engedélyesekre is kötelezővé teszi ügyfélszolgálatok fenntartását, amely történhet az egyetemes szolgáltatóval kötött megállapodás keretében is. Ezen okokra való hivatkozással a mutató törlésére vonatkozó észrevételt nem tudja elfogadni a Hivatal.

Elszámoló számla: Ezt a fogalmat törölni javasolja.

A Hivatal álláspontja: Amennyiben a rendszerhasználónak közvetlenül állít ki számlát az engedélyes, akkor év végén el is kell számolni vele. Ennek módja az elszámoló számla kibocsátása. Ezért a fogalom törlése nem indokolt.

Folyószámla és hátralékkezeléssel kapcsolatos reklamáció: Ezt a fogalmat törölni javasolja.

A Hivatal álláspontja: Amennyiben a rendszerhasználónak közvetlenül állít ki számlát az engedélyes, az ilyen típusú reklamációk előfordulása elméletileg nem zárható ki. A reklamációk kategorizálásához szükséges a fogalom meghatározása, ezért annak törlése nem indokolt.

IVR, IVR felé irányuló hívások száma, IVR-ben elveszett hívások száma, IVR-ben fogadott hívások száma: Ezeket a fogalmakat törölni javasolja.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal álláspontja szerint az engedélyes feladatkörébe tartozik a mérőállások fogadása. Ennek részletesebb kifejtése az E1.3. mutatónál olvasható. Úgyszintén az engedélyes feladata a műszaki hibabejelentések, gázszivárgási bejelentések fogadása. Az ilyen típusú bejelentések jelentős részét automatikus hívásfogadó rendszereken keresztül fogadják az engedélyesek. Ez okból kifolyólag szükséges azt is mérni, hogy ezeken a rendszereken keresztül milyen szolgáltatási színvonalat nyújtanak az engedélyesek. A fogalmak törlése nem indokolt.

Ügyfélszolgálati irodai ellátottság, Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma, Ügyfélszolgálati megkeresés: Ezeket a fogalmakat törölni javasolja.

A Hivatal álláspontja: Az ezen fogalmakhoz kapcsolódó adatszolgáltatás a Hivatal információkkal való ellátására szolgál annak érdekében, hogy az ügyfélforgalom nagyságát, felhasználók általi igénybevételi gyakoriságát fel tudja mérni, ezzel is megteremtve egy jövőbeli szabályozást alapjait. A fogalmakhoz sem minimális minőségi követelmények, sem elvárt színvonalak nem tartoznak. A valós folyamatok megismerése érdekében szükséges a személyes ügyfélforgalomra vonatkozó adatok ismerete, ezért a Hivatal a fogalmak törlését nem tartja indokoltnak.

Az E1.1 pontban szereplő előírás nem teljesíthető: Javasolja helyette a következő mutatót: 17 nap 90% és 20 nap 100%.):

A Hivatal álláspontja: A javaslatban szereplő 20 nap / 100%-os mutató nem támogatható a Hivatal részéről, mert ellentmondana a jogszabályi kötelezettségnek. Továbbá az a Hivatal tapasztalata, hogy az előírt 15 napos válaszadási határidő akkor teljesíthető az engedélyesi

gyakorlatban, ha 12 nap alatt a válaszadások legalább 90%-a megtörténik. Ennél kisebb % esetén az utolsó 3 napra halasztott válaszoknál az érdembeli válaszadás minőségét is negatívan érint(heti) a 15 napos határidő betartási kényszere. A 12. nap teljesítési % ellenőrzése az időközi kontroll szükségességét hangsúlyozza a Vhr. betarthatósága érdekében. A tapasztalat szerint amennyiben a 12 nap alatti teljesítés nem haladja meg a 70%-ot, 15 nap alatt csak 80% teljesíthető. Ha azonban 12 nap alatt a bejelentések 90%-a megválaszolásra kerül, 15 nap alatt 95% feletti teljesítés érhető el. A minimális minőségi követelmények nem azonosak a bírságolási szinttel, amelyek 5% alulteljesítés tesznek lehetővé pénzügyi következmények nélkül. A Hivatal a mutatóhoz kapcsolódó bírságolási szintet a 2010. évre (átmenetileg) a korábban tervezettől további 5%-kal kisebb értékben határozta meg, azaz 2010-ben még 10%-os alulteljesítés sem jár bírság kiszabásával.

Az E2.7. mutatónál a végzendő tevékenységek köréből az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazását és a pénzbefizetés kezelését bankkártyával nem kívánja bevezetni, ezekre jogszabály sem kötelezi, ezért ezek törlését kéri.

A Hivatal álláspontja: Az E2.7. mutatónál felsorolt tevékenységek egy olyan tevékenységelvárást tükröznek a Hivatal részéről, melyre valós fogyasztói igény van. A minőségi követelmények rendszere nem feltétlenül azonos a jogszabályokban foglalt kötelezettségekkel. (Ha így lenne, akkor nem lenne szükség szolgáltatásminőségi határozat kiadására.) A minőségi követelményeket a Hivatal a felhasználói panaszokból leszűrhető problémák, az elégedettségi felmérések megállapításai, és a felhasználók civil érdekvédelmi szervezeteinek igényei szerint állapítja meg. A Hivatal figyelembe vette azt is, hogy a Vhr. 53. § (2) bekezdése az állandó irodákra, a (3) bekezdése pedig a fiókirodákra ír elő kötelező jelleggel bankkártyás fizetési lehetőség biztosítási kötelezettséget az egyetemes szolgáltatók számára. A GET és a Vhr. több rendelkezése az elosztói engedélyesekre is kötelezővé teszi ügyfélszolgálatok fenntartását, amely történhet az egyetemes szolgáltatóval kötött megállapodás keretében is. Az egyetemes szolgáltatóhoz hasonlóan a monopolhelyzetben lévő elosztói engedélyesek esetében is indokolt, hogy az egyetemes szolgáltatók által kötelezően nyújtandó szolgáltatások, legalább nem szankcionált, de elvárt követelményként megjelenjenek.

A kiszabható bírság mértéke elfogadhatatlanul magas. Hiányzik belőle annak meghatározása, mi alapján határoznak a büntetés mértékéről, milyen szempontok irányadóak. Javasolja, hogy első alkalommal ne legyen büntetés, a következő alkalommal minimális, és ilyen módon fokozatosan emelkedne a büntetés mértéke. Szükség lenne annak meghatározására is, hogy a minimális elvárt szint alatt mekkora elmaradásnál milyen összegű büntetést szabnak ki. A jelenlegi szövegezés nem tartalmaz objektív körülményeket, tényezőket, amelyek a büntetés mértékét befolyásolhatják, ez pedig annak önkényes alkalmazására ad lehetőséget, ami nyilvánvalóan nem lehet a Hivatal célja sem.

A Hivatal álláspontja: A bírság mértékének megállapításakor a Hivatal természetesen figyelembe veszi többek között a követelménytől való elmaradás súlyosságát, az elmaradás ismétlődését, az érintett felhasználók számát, a javuló vagy romló tendenciát, és még több más tényezőt is. Mindezen szempontok sokrétűsége miatt a bírság összegének előzetes egyértelmű számszerűsítése nem oldható meg. Egy esetleges bírság kiszabásánál a Hivatal a az általános jogelveknek megfelelően, a fokozatosság és méltányosság követelményeinek betartásával fog eljárni.

Az Engedélyes a szabályozás tervezetének 2. változatával kapcsolatos észrevételeit a Magyar Gázipari Egyesülésen keresztül tette meg:

E1.1. A 12 nap 90%-os mutató törlését javasolja, mert nem indokolt, szigorúbb a jogszabálynál, és többlet erőforrást igényel.

A Hivatal álláspontja: A 12 nap 90% értéket nem kívánja a Hivatal törölni. Ennek a részértéknek nincs szankcionálási következménye, ezt csupán a jogszabály által előírt mutató betartásának ösztönzésére vezette be a Hivatal.

E1.2. Törlést vagy módosítást kér, mert a telefonvonal nem Call Centerként funkcionál.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal elfogadja, hogy ne Call Center-t működtessenek az engedélyesek. Azonban a Hivatal előírja, hogy az ilyen típusú megkeresésekről elektronikusan gyűjtött adatokat szolgáltatassanak, melyek ellenőrizhetők. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B § (3) bekezdése előírja a telefonos ügyfélszolgálatoknak a beszélgetések rögzítését, és 5 éven át tartó megőrzését, a fogyasztó kérésére a hangfelvétel rendelkezésre bocsátását. Ennek teljesítéséhez olyan technológia alkalmazása szükséges, amellyel a jelen határozat által előírt adatszolgáltatás is teljesíthető.

E1.3. A mutató törlését kéri, mert a mérőállások nem az elosztók működéséhez kapcsolódnak, azokat a kereskedők használják.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal továbbra is fenntartja, hogy a mérés az elosztói engedélyes feladata. GET 100. § (2) bekezdés értelmében a földgázszállító és a földgázelosztó gondoskodnak a kereskedelmi számlakiállítás alapjául szolgáló fogyasztási adatok összegyűjtéséről, a szükséges átszámítások és korrekciók elvégzéséről, és az adatok földgázkereskedőnek történő továbbításáról. A mutató előírása nem azt jelenti, hogy a tevékenységet feltétlenül az elosztói engedélyesnek kell végeznie. A feladat ellátásával más vállalkozást is megbízhat, azonban a tevékenység végzésére vonatkozó követelmények betartásáért az elosztói engedélyes felel.

E1.5. A mutató törlését kéri, mert az elosztói tevékenység nem igényli ügyfélhívó rendszer kiépítését.

A Hivatal álláspontja: Önmagában az, hogy a jogalkotó nem szabályozta az elosztói engedélyesekre vonatkozóan az ügyfélszolgálatok számát, működési rendjét, nem szolgálhat alapul arra, hogy a Hivatal a minőségi mutatókat mellőzze. Minél kisebb létszámú és / vagy minél kevesebb ügyfélszolgálatot tart fenn az engedélyes, annál indokoltabb, hogy ilyen mutatók kerüljenek előírásra. A felhasználókat nem érheti hátrány amiatt, hogy a természetes monopóliumon alapuló tevékenységet érintően kíván ügyet intézni. A Hivatal elvárja, hogy az adatok dokumentáltak, és az adatszolgáltatás tartalma ellenőrizhető legyen.

E2.2. A 12 napos mutató törlését kéri.

A Hivatal álláspontja: Ennek a mutatónak és így a részértéknek sincs szankcionálási következménye, a 12 nap 90% értéket csupán a jogszabályi követelmények betartásának ösztönzésére vezette be a Hivatal. A 12 nap 90% érték törlését a Hivatal nem tartja indokoltnak.

E2.6. Törlését kéri, mert az elosztói tevékenység nem igényli ügyfélhívó rendszer kiépítését.
A Hivatal álláspontja: A GET és a Vhr. több rendelkezése az elosztói engedélyesekre is kötelezővé teszi ügyfélszolgálatok fenntartását, amely történhet az egyetemes szolgáltatóval kötött megállapodás keretében is. Az egyetemes szolgáltatóhoz hasonlóan a monopolhelyzetben lévő elosztói engedélyesek esetében is indokolt, hogy az egyetemes szolgáltatók felé megfogalmazott elvárások, legalább nem szankcionált, de elvárt követelményként megjelenjenek. A további indokokat lásd az E1.5. mutatónál.

E2.7. A mutató törlését kéri, mivel az ügyfélszolgálati irodán nem végeznek számlázást és befizetés kezelést.

A Hivatal álláspontja: Lásd a korábbi tervezet kapcsán ugyanezen mutatóra tett észrevételre vonatkozó hivatali állásfoglalásnál. A mutató betartásához közvetlen ösztönző elem nem tartozik, így egy vagy több tevékenység nem végzése nem jár bírság kiszabásával.

A 2009. október 1-jén tartott személyes konzultáción, a szabályozás tervezetének 3. változatával kapcsolatban elhangzottak alapján tett engedélyesi észrevételek:

E1.1. mutató: 12 nap 90%-os mutató betartása az engedélyes gazdálkodását indokolatlanul befolyásolja mivel többlet erőforrást igényel és ami csak jelentős költségnövekedéssel biztosítható, miközben a felhasználókat semmilyen kár nem éri, ha minden megkeresésre csak a 14. napon kapnak választ. Az ügyintézési idők eloszlására vonatkozó statisztika készítését javasolja helyette.

A Hivatal álláspontja: Lásd a szabályozás 1. tervezete kapcsán ugyanezen mutatóra tett észrevételekre vonatkozó hivatali állásfoglalást.

* * *

A Hivatal szándéka a jelen határozattal, hogy az Engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának minimális minőségi követelményei, elvárt színvonala, valamint a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelmények meghatározást nyerjenek a GET 127. § 1) pontjában foglaltaknak megfelelően.

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.

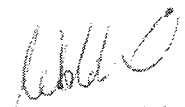
Az eljárási költségről a KET 72. § (1) dd)-de) pontjai alapján kellett rendelkezni.

Az ügyintézési határidő GET szerint számított leteltének napja: 2010. január 7. A Hivatal az ügyintézési határidőt nem lépte túl.

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

A határozat közzétételét a Hivatal a GET 127. § v) pontja alapján rendelte el.

Budapest, 2009. november 30.



dr. Matos Zoltán
elnök

Kapják:

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

M E L L É K L E T E K :

- | | |
|--------------|--|
| A. melléklet | Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalainak meghatározása |
| B. melléklet | Az Engedélyes tevékenységének beszámoló jelentése az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeiről és elvárt színvonaláról |
| C. melléklet | Adatmegbízhatóság, bírság, az Engedélyes adatszolgáltatásával kapcsolatos előírások |

A. Melléklet

Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalainak meghatározása

1. Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalának mutatói

E1. mutatócsoport: Minimális minőségi követelmények, melyek be nem tartásához közvetlen gazdasági ösztönzés kapcsolódik:

- E1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre
Dokumentált megkeresés beérkezésétől vagy átnyújtásától az Engedélyes válaszáig számított időtartam. (nap, %)
- E1.2. Műszakihiba-bejelentési szolgáltatási színvonal mutató
Az Engedélyes ezen célra (földgázzsivárgásra, üzemzavarra, stb.) szolgáló telefonszámára beérkező bejelentések hány százalékát fogadja az Engedélyes adott időtartamon belül (%/másodperc).
- E1.3. Telefonos ügyfélszolgálat mérőállás-bejelentési színvonal mutató
A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező mérőállást közlő hívások hány százalékát fogadja az Engedélyes az adott időtartamon belül (%/másodperc).
- E1.4. A Hivatalhoz és a Nemzeti Fogasztóvédelmi Hatósághoz (a továbbiakban: NFH) érkezett jogos felhasználói panaszok
A Hivatalhoz és az NFH-hoz beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése a Hivatal és az NFH adatai alapján történik.)
- E1.5. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)
Azon felhasználók számának összes felhasználói megkeresésekhez viszonyított aránya, akiknek legfeljebb 20 perc volt a várakozási idejük.

E2. mutatócsoport: Elvárt szolgáltatási színvonalak, melyek be nem tartásához nem kapcsolódik közvetlen gazdasági ösztönzés:

- E2.1. Felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás:
A gázigénylő új, illetve többlet gázigénye bejelentése esetén a hiánytalan felhasználói igénybejelentésnek Engedélyeshez történő beérkezésétől az Engedélyes által írott tájékoztatásáig számított időtartam. (nap, %)

E2.2. Tervfelülvizsgálat:

A csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés létesítéséhez szükséges műszaki-biztonsági követelmények meglétének, és a mindenkor hatályos GMSZ előírásai betartásának ellenőrzése. A tervek beérkezésétől az Engedélyes által írott tájékoztatásáig számított időtartam. (munkanap, %)

E2.3. Műszaki felülvizsgálat:

A csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés ellenőrzése műszaki-biztonsági szempontból. A szerelési nyilatkozat beérkezésétől az Engedélyes által írott elvégzett ellenőrzésig számított időtartam. (nap, %)

E2.4. Üzembe helyezés

A sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést követően a gázmérők és nyomás-szabályozók felszerelése, biztonsági záróelemmel ellátása, a csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezés összekapcsolása az elosztóvezetékkel. Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetében az erre vonatkozó írásbeli bejelentés beérkezésétől a felhasználási hely bekapcsolásáig számított időtartam. (munkanap, %)

E2.5. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói panaszok

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos, és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az önbevalláson alapuló adatszolgáltatás alapján történik.)

E2.6. Átlagos várakozási idő (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

A mutató leírását lásd: 2.6. pont alatt.

E2.7. Végzendő tevékenységek köre

Az Engedélyes állandó ügyfélszolgálati irodáin, és fiókirodáin ellátandó feladatok.

E3. mutatócsoport: Az ügyfélszolgálati irodák látogatottságának, a személyes kapcsolattartási tevékenység színvonalának, az ügyfélszolgálati irodákkal való ellátottságnak, a leolvasás minőségének a felhasználói elégedettség szempontjából kiemelt jelentőségű monitoring jellegű mutatói. Ezen határozat tekintetében sem minimális minőségi követelmények, sem elvárt ellátási színvonalak nem tartoznak hozzájuk:

E3.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói reklamációk

E3.2. 1000 felhasználóra jutó "Front Office" ügyintézők száma (fő)

E3.3. 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db)

E3.4. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság

E3.5. Nyitvatartási idő

E3.6. Átlagos éves fogyasztásmérő leolvasások száma

2. Fogalmak, meghatározások (kizárólag ezen határozat értelmezése szempontjából)

1. 1000 felhasználóra vonatkoztatás: az adott minőségi jellemző osztva az Engedélyes felhasználóinak számával és szorozva 1000-rel.
2. 1000 lakossági fogyasztóra vonatkoztatás: az adott minőségi jellemző osztva az Engedélyes lakossági fogyasztóinak számával és szorozva 1000-rel.
3. Állandó ügyfélszolgálati iroda: A GET Vhr. 53. § (2), (4), (5) bekezdése alapján létesített, illetve működtetett ügyfélszolgálati iroda.
4. Átlagos beszélgetési idő: a kezelők és a betelefonáló felhasználók között folytatott beszélgetések átlagos időtartama.
5. Átlagos éves fogyasztásmérő leolvasások száma: A nem távleolvasásos felhasználók körében egy naptári év alatt végzett leolvasások száma osztva a nem távleolvasott felhasználók számával.
6. Átlagos várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákon: Az ügyfélszolgálati irodán működő ügyfélhívó rendszer által regisztrált adat, amely azt mutatja meg, hogy a felhasználónak átlagosan mennyit kellett várnia a megérkezés és az ügyintéző hívása között. (Ügyfélszolgálati fiókirodán ügyfélhívó rendszer hiányában számítható a negyedévente, a negyedév középső hónapjában végzett felmérés eredményeként. A felmérés során tételesen rögzíteni kell az adott napi összes megkeresés esetében a várakozási időt.)
7. Átlagos várakozási idő a telefonos ügyfélszolgálati irodákon: a felhasználók átlagos várakozási ideje, csengetés kezdetétől a kezelő bejelentkezéséig. Amennyiben van IVR rendszer, akkor a menüpontok közötti választást követően a kezelő bejelentkezéséig átlagosan eltelt idő.
8. Beérkező hívások száma: A kezelő kapcsolását igénylő felhasználói hívások száma. Az IVR-ben lekezelt hívások nem számítandók ide!
9. Bejelentő: Az Engedélyes felé személyes, telefonos vagy írásbeli megkeresést intéző személy. (Ide tartoznak – többek között – a szerződéskötési szándékukat már jelzett, de szerződést még nem kötött személyek is.) A státuszuk az ügyintézési, válaszadási határidők tekintetében megegyezik a felhasználókéval, de a felhasználók számába (2.17.) nem számítanak bele.
10. Csatlakozási díj miatti reklamáció: Azok a megkeresések sorolandók ide, amelyek a csatlakozási díj felszámításának jogosságával, vagy a kiszámítás módjával kapcsolatosak.
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.
12. Egyéb reklamáció/panasz: Minden olyan, az Engedélyes érdekkörébe tartozó tevékenységre vonatkozó reklamáció/panasz, amely a reklamációs, vagy panasz kategóriák egyikébe sem sorolható be. (pl.: elérhetőség, nyitva tartás, szerelők magatartása, jogszerűtlen eljárása, számlázás felhasználó igénye szerinti ütemezése, irodák bezárása, hálózati elemek áthelyezése, stb.)
13. Elszámoló számla: A szerződés szerint egy hónapnál hosszabb elszámolási időszakú felhasználók részére az elszámolási időszak végén készült számla, amely az elszámolási időszak teljes fogyasztásának részszámlákon kiszámlázott összegekkel csökkentett értékét tartalmazza. A havi mérőállás-megadást

- és elszámolást választó felhasználók részére készült számlák nem számítanak bele.
14. Elveszett hívások aránya: A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező, a kezelő kapcsolását igénylő, de a kezelőig el nem jutó hívások aránya az összes beérkező hívások számához képest.
 15. Felhasználó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli társaság, aki (amely) földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.
 16. Felhasználói megkeresés: Az ügyfélszolgálati megkeresések azon – az általános ügymenetbe eső – része, amikor a bejelentő érdeklődik, vagy valamilyen változást szándékozik bejelenteni. Tipikus formái az információkérés (pl. tarifák, árak), illetve a változás-bejelentés (felhasználó neve, címe, fizető neve, címe, fogyasztási hely, fizetési mód, csatlakozási teljesítmény, részszámlában kiszámlázott fogyasztás, szerződéskötés és felmondás, stb.).
 17. Felhasználók száma: Az Engedéllyessel szerződéses kapcsolatban álló felhasználók száma a vizsgált év december 31-i állapot szerint.
 18. Fogadott hívások száma: Azon hívások száma, amelyeknél a telefonos ügyfélszolgálat felhívását, vagy amennyiben van, a kívánt menüpont felhasználó általi kiválasztását követően a kezelő bejelentkezik, vagyis kialakul a verbális kommunikáció a felhasználóval.
 19. Foglaltsági arány: a nyilvános hálózatról kezdeményezett, foglaltság miatt sikertelen hívások aránya az összes kezdeményezett híváshoz képest. A telefonszolgáltató által biztosított adat.
 20. Folyószámlával kapcsolatos reklamáció: Azok a megkeresések, amelyek a befizetések felkötésével, a visszautalás elmaradásával, a többszörös banki megterhelésekkel kapcsolatosak.
 21. Front Office ügyintézők száma: Az ügyfélszolgálati irodán a felhasználók fogadását ellátó ügyintézők száma. Részmunkaidőben dolgozó munkatársak esetében heti 40 órás munkaidőre kell arányosan kiszámolni. (Pl.: Heti 2x4 óra nyitva tartás 2 ügyintézővel, 0,4 Front Office ügyintézőt jelent.) Megbízás keretében, harmadik fél által végzett ügyfélszolgálati tevékenység esetén a megbízott által teljesített órák mennyisége osztva a heti 40, vagy havi 160 órás munkaidővel.
 22. Hátralékközelítéssel kapcsolatos reklamáció: A felszólítással, a kamat és ügyviteli költség felszámításával, a kikapcsolással és a védendő fogyasztói státusz kezelésével kapcsolatos megkeresések.
 23. Hiba-bejelentés: A megkeresések azon típusa, amikor a felhasználó az gázszolgáltatás üzemzavaráról, a földgáz szivárgásáról szándékozik tájékoztatni az Engedélyest, esetleg a szolgáltatás visszaállításának várható időpontja felől szándékozik tájékoztatást kérni az Engedélyes által ezen bejelentésekre fenntartott telefonszámon. (A szolgáltatási színvonal mutató 75/30 jellemzője azt jelenti, hogy a fogadott hívások 75%-át az IVR, vagy a kezelő 30 másodpercen belül fogadja.)
 24. Hivatalhoz és NFH-hoz érkezett panasz: Az a felhasználói panasz, amely a Hivatalhoz vagy az NFH-hoz kerül benyújtásra, miután a felhasználó a problémáját a vele szerződésben álló Engedéllyessel nem tudta rendezni. Amennyiben a felhasználó panaszának megoldását a vele szerződésileg kapcsolatban álló Engedélyesnél még nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Engedélyes általi rendezésére, és nem számolja bele ebbe a kategóriába.

25. Igénybejelentés: A felhasználó hiteles formában, dokumentált módon tett új, illetve többlet gázigénye bejelentése.
26. Információadás: A felhasználó megkeresésével kapcsolatos érdemi válaszadás. A beérkezést, feldolgozás megkezdését közlő válaszok nem számítanak információadásnak.
27. IVR felé irányuló hívások száma: Azon felhasználói hívások száma, amely hívásokat az Engedélyes IVR rendszerrel kívánja kezelni.
28. IVR: (Interactive Voice Response) Interaktív hangválasz rendszer. A felhasználó által – a telefon gombjainak megnyomásával – kiadott utasításokat a rendszer automatikusan, kezelő közreműködése nélkül hajtja végre.
29. IVR-ben elvesztett hívások száma: Azon felhasználói hívások száma, amelyek az IVR felé irányultak, de a hívás céljából szolgáltató bejelentés vagy információkérés nem valósult meg.
30. IVR-ben fogadott hívások száma: Azon felhasználói hívások száma, amelyek az IVR felé irányultak, és a hívás céljából szolgáltató bejelentés vagy információkérés megvalósult.
31. Kártérítési és kártalanítási igény miatti reklamáció: Az Engedélyes által végzett tevékenységhez kapcsolódó, az Engedélyes által okozott károk megtérítésére vonatkozó megkeresések, amelyek például a téves kikapcsolásra, téves banki leemelésre, késedelmes visszautalás miatti kamatigényre vonatkoznak, beleértve az Engedélyes szerződésszegése miatti kötbérigénybejelentéseket is. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése miatti kötbérigényeket viszont nem kell itt figyelembe venni.
32. Kereskedőváltás megakadályozása: Kereskedőtől vagy az egyetemes szolgáltatótól más kereskedőhöz átszerződés igénye esetén megvalósuló olyan indokolatlan magatartások az Engedélyes részéről, amelyek a felhasználó kilépési és/vagy váltási szándékát akadályozzák információ visszatartással, vagy indokolatlan többlet fizetési kötelezettséggel.
33. Kiszolgálás minőség reklamáció: Az ügyintézők magatartásával, az üzletszabályzatban meghatározott – nem szerződésszegésből eredő – egyéb kötbérigénnyel és a nem határidő jellegű Garantált Szolgáltatásokkal összefüggő megkeresések.
34. Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező, lakás céljára használt lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.
35. Leolvasás: A leolvasási tevékenységért felelős Engedélyes vagy megbízottja által ténylegesen végrehajtott helyszíni tevékenység, amikor a leolvasást végző személyesen győződött meg a fogyasztásmérő állásáról. A felhasználó általi mérőállás-kozlást (pl.: telefonon, írásban, elektronikusan, leolvasóval közölt, leolvasó számára kiírt, stb.), és a távleolvasásokat semmilyen formában nem tartalmazza.
36. Megkeresések: Minden olyan eset, amikor a felhasználó valamilyen okból megkeresi az Engedélyest. Tartalmára vonatkozóan lehet „mérőállás-bejelentés”, „hibabejelentés”, „ügyfélszolgálati megkeresés” fogalmak szerinti megkeresés. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.
37. Megtévesztő kereskedelmi magatartás: A piacra való kilépés szempontjából meghatározó jelentőségűek az engedélyesek által nyújtott információk a ke-

reskedőváltási döntések meghozatala, a kereskedő váltás szempontjából. Ezért ide sorolandó az Engedélyes minden olyan megnyilvánulása, amely e kérdéskörben alkalmas a felhasználó megtévesztésére. (A Hivatal törekvése, hogy számon kérhetővé tegye a tisztességes piaci magatartást, külön kezelve és értékelve az erről a területről érkező felhasználói panaszokat.)

38. Mérőállás-bejelentés: A megkeresések azon típusa, amikor a felhasználó valamilyen oknál fogva (pl.: áremelés, havi vagy éves számlázás, stb.) mérőállást közöl az Engedélyessel abból a célból, hogy a következő elszámoláskor figyelembevételre kerüljön. (A telefonos ügyfélszolgálat 85/30 jellemzője azt jelenti, hogy a fogadott hívások 85%-át az IVR, vagy a kezelő 30 másodpercen belül fogadja.)
39. Mérővel, méréssel kapcsolatos reklamáció: Minden olyan megkeresés, amely a mérő vagy a mérőhöz kapcsolódó egyéb berendezések működésével, megfelelőségével, a mért adatok helyességével kapcsolatos, azaz amikor a felhasználó szerint a fogyasztásmérő hely berendezései alkalmatlanok az előírás szerinti hiteles és joghatályos mérésre. A reklamáció jogtalan (megalapozatlannak) tekintendő, ha beigazolódott, hogy az alkalmatlanság a felhasználó hibájának következménye vagy a mérő és az egyéb berendezések megfelelnek a vonatkozó előírásoknak.
40. Műszaki felülvizsgálat: A csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés ellenőrzése műszaki-biztonsági szempontból.
41. Panasz: Felhasználói panasznak azt az ügyfélszolgálati megkeresést kell tekinteni, amikor a felhasználó az Engedélyeshez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A panasznak ugyanolyan típusai lehetségesek, mint a reklamációknak. Az elszámolásra és a számlázásra vonatkozó panaszok a Hivatal, az NFH és az engedélyesek kimutatásaiban külön kategóriába kerülnek.
42. Reklamáció: Az ügyfélszolgálati megkeresések azon része, amelyek egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányulnak. Lehetséges típusai külön nevesítésre kerültek a fogalmak között. [Lásd: pl.: 2.10., 2.31., 2.33., 2.39. stb. pontok és az E3.1. mutatóhoz tartozó beszámoló jelentés táblázata.] Azok az ügyfélszolgálati megkeresések is ide tartoznak, amelyek egy előző ügyfélszolgálati megkeresés elintézetlenségére, vagy az intézkedés el nem fogadására vonatkoznak.
43. Reklamációk száma: Az adott időszakban beérkezett reklamációs tárgyú megkeresések száma, annak beérkezési formájától függetlenül.
44. Részszámla: A szerződés szerint egy hónapnál hosszabb elszámolási időszaki felhasználók részére az elszámolási időszak alatt havonta készült – a havi tényleges fogyasztást nem feltétlenül tükröző – számla. A benne elszámolt fogyasztás az előző elszámolási időszak fogyasztása vagy a felhasználó igazolt kérése alapján került meghatározásra.
45. Számlareklamáció: Az üzletszabályzatban nevesített számlatípusokkal, valamint ezek korrekciójával kapcsolatos kifogás. A kifogásolt adat lehet: mérőállítás, RHD alapdíj, időszak, árszabás, áralkalmazási feltételek, stb. Az elszámoló számlára vonatkozó reklamáció a Hivatal és az NFH kimutatásaiban külön kategóriába kerülnek.
46. Szerződéskötés, és –felmondás miatti reklamáció: Azok a megkeresések tartoznak ide, amikor a bejelentő a földgáz-szolgáltatáshoz szükséges szerződés megkötésének, vagy felmondásának jogszerűségét kérdőjelezi meg. Ide sorolandók a szerződéskötési eljárás részét képező, a csatlakozó vezetéknek és a

- felhasználó csatlakoztatni kívánt berendezésének műszaki-biztonsági ellenőrzésével kapcsolatos reklamációk is.
47. Szerződésszegés és szabálytalan vételezés miatti reklamáció: A szerződésszegés tényét, következményét (pl: a közölt összeg nagyságát, a fizetési lehetőségeket) vitató megkeresések.
 48. Telefonos ügyfélszolgálat: Az a szervezeti egység, amely megfelelő technikai, személyi és egyéb feltételek biztosításával a felhasználói kör egészére, vagy egy részére kezeli a társasághoz telefonon beérkezett megkeresésekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati vagy műszakihiba-bejelentés fogadási feladatokat.
 49. Tervfelülvizsgálat: A csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés létesítéséhez szükséges műszaki-biztonsági követelmények meglétének, és mindenkor hatályos a GMBSZ előírásai betartásának ellenőrzése.
 50. Ügyfélszolgálati fiókiroda: A GET Vhr. 53. § (3), (6) és (7) bekezdése alapján létesített, illetve működtetett ügyfélszolgálati iroda.
 51. Ügyfélszolgálati iroda: Az állandó ügyfélszolgálati iroda [lásd 2.3. pont] és az ügyfélszolgálati fiókiroda [lásd 2.50. pont] összefoglaló elnevezése.
 52. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság: Azt mutatja meg, hogy az Engedélyes szolgáltatási területén milyen számban működik személyes kapcsolattartást lebonyolító ügyfélszolgálati iroda.
 53. Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma: Az ügyfélszolgálati irodán működő ügyfélhívó rendszer által regisztrált személyes megkeresések száma. (Ügyfélszolgálati fiókirodán ügyfélhívó rendszer hiányában számítható negyedévente végzett felmérés eredményeként. A felmérés során tételesen rögzíteni kell az adott napi összes megkeresések számát.) Egy ügyfél több témát érintő megkeresése csak abban az esetben számít több megkeresésnek, ha az ügyfélhívó rendszerben is több sorszámot kért.
 54. Ügyfélszolgálati megkeresés: A megkeresések azon része, amikor az általános ügymenetbe eső felhasználói megkeresés vagy reklamáció ill. panasz megtétele céljából veszi fel (Telefonos ügyfélszolgálat esetében szándékozik felvenni) a kapcsolatot a felhasználó az Engedéllyessel. (A hívások elhatárolásához szükséges tájékoztató fogalom.)
 55. Üzembe helyezés megrendelése: Az az időpont, amikor a bekapcsolás feltételeinek maradéktalan teljesítése után az üzembe helyezési kérelem a felhasználó írásbeli bejelentésének következtében az Engedélyes tudomására jut.
 56. Üzembe helyezés: A felhasználási helyen a gázmérők és nyomásszabályozók felszerelése, biztonsági záróelemmel ellátása, a csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezés összekapcsolása az elosztóvezetékkel.

3. Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményei és elvárt színvonalai

3.1. Általános szempontok

- a. Az előírt értékek ösztönözzenek a felhasználók jobb színvonalú, a hasonló adottságú és hasonló árszínvonalú országokéhoz hasonló színvonalon való kiszolgáltatására.
- b. A minimális minőségi követelmény és az elvárt színvonal rendszer alapja az egységes színvonal mutatók alkalmazása.
- c. A minimális minőségi követelmény szintek és az elvárt színvonalak a GET, a Vhr. és a Hivatal által megállapított szempontok alapján kerültek meghatározásra.
- d. Közvetlen gazdasági ösztönzés céljából az E1. jelű mutatószámok esetében minimális minőségi követelmény szint kerül megállapításra.
- e. Az E2. jelű mutatók esetében elvárt színvonal kerül megállapításra. Ezek közvetlen gazdasági ösztönzéssel nincsenek összekapcsolva. Céljuk az országosan egységes célkitűzés az engedélyesek összehasonlíthatósága érdekében.
- f. Az E3. jelű mutatók célja adatgyűjtés, a kiszolgálási folyamatok színvonalának figyelése. Ezeket a mutatókat részben a további minőségszabályozást előkészítő monitoring-mutatóknak tekinti a Hivatal.
- g. Az E3.4 és az E3.5. mutatók a jogszabályi kötelezettség betartásának ellenőrzésére szolgálnak. Ezen kötelezettségek betartása annak ellenére kötelező, hogy jelen határozat kapcsán közvetlen gazdasági ösztönzés nem kapcsolódik hozzájuk.
- h. A tényleges teljesítések az Engedélyes saját adatai, illetve a Hivatal és az NFH adatai alapján kerülnek meghatározásra az adott mutatóra vonatkozó, a határozat B. mellékletében részletezett számítási eljárásnak megfelelően. A nem megfelelő minőségű adatszolgáltatás a C melléklet szerint szankcionált.
- i. A követelmények tényleges teljesítése a minimális minőségi követelménnyel vagy az elvárt színvonallal kerül összehasonlításra.
- j. Az E1. jelű mutatóknál megfogalmazott minimális minőségi követelmények nem teljesítése – a Hivatal mérlegelésétől függően – közvetlen gazdasági ösztönzés alkalmazását eredményezheti. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése arányában két ösztönző fokozat kerül bevezetésre. Az egyes fokozatokhoz konkrét értékek kerültek megállapításra, melyek határainak átlépése esetén sor kerülhet az egyes fokozatokhoz tartozó közvetlen gazdasági ösztönzés alkalmazására.

3.2. Minimális minőségi követelmények az E1 jelű mutatószámoknál

Színvonal mutató megnevezés	me.	Mutató tartalma
E1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre	%; nap	12 nap 90%*, 15 nap 100%
E1.2. Műszakihiba-bejelentési szolgáltatási színvonal mutató	%/mp	75%/30 mp
E1.3. Telefonos ügyfélszolgálat mérőállás-bejelentési szolgáltatási színvonal mutató	%/mp	85%/30 mp
E1.4. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ezer felh.	0,040
E1.5. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya	%	90%

*Magyarázat: a 12 nap 90% azt jelenti, hogy a teljesítés az esetek 90 %-ában 12 napon belül megtörténik.

3.3. Elvárt színvonalak az E2. jelű mutatószámoknál

Színvonal mutató megnevezés	me.	Mutató tartalma
E2.1. Felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás	%; nap	30 nap 90%*, 60 nap 100%
E2.2. Tervfelülvizsgálat	%; nap	12 munkanap 90%**, 15 munkanap 100%
E2.3. Műszaki felülvizsgálat	%; nap	12 nap 90%**, 15 nap 100%
E2.4. Üzembe helyezés	%; nap	5 munkanap 90%***, 8 munkanap 100%
E2.5. Az Engedélyeshez érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ezer felh.	4,00
E2.6. Átlagos várakozási idő	perc	2010-ben: 15 perc
	perc	2011-től 10 perc
E2.7. Végzendő tevékenységek köre	ügytípus	Az állandó ügyfélszolgálati irodán: A hálózatra csatlakozási szerződéssel, annak módosításával, megszüntetésével, a csak hálózatfejlesztéssel megoldható igényekkel, a szerződésszegéssel, a fogyasztói szolgálati tevékenységgel, a szolgáltatás minőségi színvonalával, egyéb reklamációkkal, panaszokkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, és érdemi ügyintézés további háttérfeldolgozást az általános gyakorlat szerint nem igénylő esetekben. A felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről, az áralkalmazási és energiatakarékossági lehetőségekről, és a fogyasztóvédelmi szabályokról. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása kötelező. Pénzbefizetés kezelése bankkártyával és a készpénz-átutalási megbízás rendelkezésre tartása kötelező. A készpénzzel történő befizetés lehetővé tétele választható. Az ügyfélszolgálati fiókirodán: Az üzletszabályzat szerinti ügyek elintézése helyben, amennyiben az a helyben rendelkezésre álló információk alapján lehetséges. A helyben el nem intézett ügyek igazolt átvétele. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása nem kötelező. Minden ügyfélszolgálati irodán: Elektronikusan és telefonon keresztül is lehetővé kell tenni a lakossági fogyasztók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását. A fentebb felsorolt tevékenységek körébe tartozó szolgáltatásokat a nyitva tartás teljes időtartama alatt biztosítani kell. Kivételt képeznek a készpénzkezeléssel foglalkozó pénztárak, melyek esetében a készpénzes fizetésekre vonatkozóan pénztárzárást a nyitva tartási idő vége előtt fél órával, a 20 óráig nyitva tartó napokon a nyitva tartási idő vége előtt két órával meg lehet kezdeni. A bankkártyás fizetésre vonatkozóan a pénztárak a teljes nyitvatartási időben nyitva kell lennie.

*Magyarázat: a 30 nap 90% azt jelenti, hogy a teljesítés az esetek 90 %-ában 30 napon belül megtörténik.

**Magyarázat: a 12 nap 90% azt jelenti, hogy a teljesítés az esetek 90 %-ában 12 napon belül megtörténik.

***Magyarázat: az 5 munkanap 90% azt jelenti, hogy a teljesítés az esetek 90 %-ában 5 munkanapon belül megtörténik.

3.4. A minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai

Színvonal mutató megnevezés	Mérőszám		Nincs gazdasági ösztönzés	Gazdasági ösztönzés I. fokozat	Gazdasági ösztönzés II. fokozat
E1.1 Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre	15 napon belüli megválaszolási arány	2010	100,00%-90,00%	89,99%-85,00%	85,00% alatt
		2011-től	100,00%-95,00%	94,99%-90,00%	90,00% alatt
E1.2. Műszakihibabejelentési szolgáltatási színvonal mutató	30 mp-en belüli hívásfogadási arány		75,00%-70,00%	69,99%-65,00%	65,00% alatt
E1.3. Telefonos ügyfélszolgálat mérőállás-bejelentési szolgáltatási színvonal mutató	30 mp-en belüli hívásfogadási arány		85,00%-80,00%	79,99%-75,00%	75,00% alatt
E1.4. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok	1000 felhasználóra jutó jogos panasz		0,0400-0,0500	0,0501-0,0600	0,0600 felett
E1.5. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya	20 percen belüli fogadási arány		90,00%-85,00%	84,99%-80,00%	80,00% alatt

3.5. A közvetlen gazdasági ösztönzés fokozatai

- I. **Fokozat:** A „Minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai”-ban (3.4. fejezet) meghatározottak szerint a „Gazdasági ösztönzés I. fokozat”-ának megfelelő teljesítés. A teljesítés tárgyevi értékelése az elért eredmények és a 3.2 fejezetben előírt minimális minőségi követelmények összevetésével történik. A bírság mértéke maximum 50 millió forint. Az E1.2 és az E1.3. mutatók szerint elért szolgáltatási színvonal a 2010. és a 2011. évre vonatkozóan féléves adatok alapján félévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a féléves értékelésből következően – maximum 25 millió Ft/félév. Az E1.2 és az E1.3. mutatók szerint elért szolgáltatási színvonal a 2012. évtől kezdődően negyedéves adatok alapján negyedévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a negyedéves értékelésből következően – maximum 12,5 millió Ft/negyedév.
- II. **Fokozat:** A „Minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai”-ban (3.4. fejezet) meghatározottak szerint a „Gazdasági ösztönzés II. fokozat”-ának megfelelő teljesítés. A teljesítés tárgyevi értékelése az elért eredmények és a 3.2 fejezetben előírt minimális minőségi követelmények összevetésével történik. A bírság mértéke maximum 100 millió forint. Az E1.2 és az E1.3. mutatók szerint elért szolgáltatási színvonal a 2010. és a 2011. évre vonatkozóan féléves adatok alapján félévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a féléves értékelésből következően – maximum 50 millió Ft/félév. Az E1.2 és az E1.3. mutatók szerint elért szolgáltatási színvonal a 2012. évtől kezdődően negyedéves adatok alapján negyedévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a negyedéves értékelésből következően – maximum 25 millió Ft/negyedév.

B. Melléklet

Az Engedélyes tevékenységének beszámoló jelentése az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeiről és elvárt színvonaláról

E1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre

Az engedélyesi tevékenységgel kapcsolatos bármilyen 2.11. pont szerinti felhasználói megkeresésekre adott időtartamon belül adott engedélyesi válaszok részaránya az összes beérkezett dokumentált megkeresés százalékában kifejezve. Összhangban a Garantált Szolgáltatások szabályaival – csak abban az esetben elfogadott a telefonos válaszadás, ha a megkeresés telefonon vagy személyesen történt, és a megkeresés nem számlázásra vagy elszámolásra vonatkozik, és a telefonos válaszadás során a beszélgetés visszakereshető módon rögzítésre kerül. Minden más esetben írásbeli választ kell adni a megkeresésre. Amennyiben a megkeresés nem az Engedélyes tevékenységét érinti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a megkeresés a másik engedélyeshez 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyes válaszadási határideje a hozzá történt átadástól számítandó. Amennyiben az Engedélyes és az egyetemes szolgáltatói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni. Amennyiben az Engedélyes megbízásából az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó társaság meg egyezik az Engedélyes ellátási területén működő egyetemes szolgáltatói engedélyes által az ügyfélszolgálatot ellátó társasággal, a továbbításra és az egyeztetésre nem áll rendelkezésre a fent említett 8, ill. 15 nap. A válaszadási határidő ez esetben a felhasználói megkeresés beérkezési dátumától indul.

a) Számítása: $\frac{\text{12 napon belül teljesített válaszadások száma}}{\text{Dokumentált felhasználói megkeresések száma}} \times 100 [\%]$

b) Számítása: $\frac{\text{15 napon belül teljesített válaszadások száma}}{\text{Dokumentált felhasználói megkeresések száma}} \times 100 [\%]$

ahol:

12 napon belül teljesített válaszadások száma (db): Azon megválaszolt felhasználói megkeresések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 12 nap.

15 napon belül teljesített válaszadások száma (db): Azon megválaszolt felhasználói megkeresések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 15 nap.

átfutási napok: Az Engedélyeshez, vagy megbízottjához történő beérkezéstől a válaszadásig eltelt napok száma az egyes felhasználói megkereséseknél. Ha a válaszadásban másik engedélyes is érintett, és a két engedélyes nevében nem ugyanaz a megbízott jár el, és a válaszadás információátadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával nem lehetséges, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap áll az érintett enge-

délyesek rendelkezésére. Az átfutási napok kezdeti időpontja a közös válasz kidolgozásának napja, de legkésőbb a beérkezést követő 15. nap. A dátumokat nyilvántartási számmal visszakereshetően kell rögzíteni.

válaszadás dátuma:

Az engedélyesi írásbeli válaszadás – nyilvántartási számmal visszakereshető – kimenő iktatási dátuma. A Hivatal ezt a dátumot tekinti a postára adás dátumának. Telefonos válaszadás esetén az a nap, amikor a válaszadás az Engedélyes belső ügyrendje szerint igazolt módon megtörtént.

Beszámoló jelentés formája az E1.1. mutató esetében:

E1.1. Színvonal mutató Engedélyes megnevezése:	Hfetékeség miatt másik engedélyesnek átadandó ügyek száma, átadott ügyek száma, ezek aránya			Zárgyek száma db	Átfutási napok száma nap	12 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya		15 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya	
	Σ átadandó ügy (db)	8 napon belül átadott ügy (db)	Arány (%)			db	arány (%)	db	arány (%)
Időszak:									
Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre									

E1.2. Műszakihiba-bejelentési szolgáltatási színvonal mutató

A színvonal mutató tartalma, hogy a telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező hiba-bejelentések hány százalékát fogadja az IVR vagy a kezelők adott időtartamon belül (%). (A kezelők által ténylegesen fogadott mennyiség korigálásra kerül a felhasználó által megszakított hívásokkal, ha az eldobás a menüpontok közötti választást követő 30 mp-en belül történt. Nem fogadott hívásnak minősül azonban az a hívás, amit az Engedélyes szakít meg a mutató számításánál figyelembe vett 30 mp-en belül.)

1. IVR felé irányuló hívások száma. Nem számított érték. A 2.27. pont definíciója szerint mért jellemző.
2. IVR-ben elveszett hívások száma. Nem számított érték. A 2.29. pont definíciója szerint mért jellemző.
3. IVR-ben fogadott hívások száma. Nem számított érték. A 2.30. pont definíciója szerint mért jellemző.
4. Fogadott hívások száma: Nem számított érték. A 2.18. pont definíciója szerint mért jellemző.
5. A 30 mp-en belül fogadott hívások részaránya (hibacím bejelentési szolgáltatási színvonal) Az Engedélyes által megszakított hívások a számláló semelyik tényezőjében nem kerülhetnek figyelembevételre, sem pozitív, sem negatív előjellel!

A 30 mp-en belül fogadott hívások száma
+ IVR-ben fogadott hívások száma

Számítása: $\frac{\text{+ felhasználó által 30 mp-en belül megszakított hívások száma} \times 100 [\%]}{\text{Beérkező hívások száma} + \text{IVR-felé irányuló hívások száma}}$

6. Átlagos várakozási idő

Számítása: $\frac{\sum \text{fogadott hívások kezelőhöz kapcsolásáig eltelt idő}}{\text{Fogadott hívások száma}}$ [mp]

7. Elveszett hívások aránya

Számítása: $\frac{\sum \text{elveszett hívások száma}}{\text{Beérkező hívások száma}} \times 100$ [%]

8. Átlagos beszélgetési idő

Számítása: $\frac{\sum \text{kezelő bejelentkezésétől a beszélgetés bontásáig eltelt idő}^*}{\text{Fogadott hívások száma}}$ [mp]

* A telefonos ügyfélszolgálaton belül továbbkapcsolt hívások teljes időtartama egy beszélgetésnek minősül.

9. Foglaltsági arány

A telefonszolgáltató társaság által megadott érték közzendő.

A féléves / negyedéves és éves beszámoló jelentés formája az E1.2. mutató esetében:

Engedélyes megnevezése:	mérték egység	Elvárt ér- ték	Tény értékek						
			... hó	... hó	... hó	... hó	... hó	... hó	... f.év
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----							
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----							
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----							
4. Fogadott hívások száma:	db	-----							
5. Műszakihiba-bejelentési szolgál- tatási színvonal mutató	%/mp	75/30							
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20							
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10							
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3							
9. Foglaltsági arány	%	max. 10							

Engedélyes megnevezése:	mérték egység	Elvárt érték	Tény értékek				
			... hó	... hó	... hó	... n.év	... év
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----					
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----					
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----					
4. Fogadott hívások száma:	db	-----					
5. Műszakihiba-bejelentési szol- gáltatási színvonal mutató	%/mp	75/30					
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20					
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10					
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3					
9. Foglaltsági arány	%	max. 10					

E1.3. Telefonos ügyfélszolgálat mérőállás-bejelentési szolgáltatási színvonal mutató

A színvonal mutató tartalma, hogy a telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező mérőállás-bejelentések hívások hány százalékát fogadja az IVR vagy a kezelők adott időtartamon belül (%). (A ténylegesen fogadott mennyiség korrigálásra kerül a felhasználó által megszakított hívásokkal, ha az eldobás a menüpontok közötti választást követő 30 mp-en belül történt, ha addig nem kezdődött meg a mérőállás bejelentési folyamat. Nem fogadott hívásnak minősül azonban az a hívás, amit az Engedélyes szakít meg a mutató számításánál figyelembe vett 30 mp-en belül.

1. IVR felé irányuló hívások száma. Nem számított érték. A 2.27. pont definíciója szerint mért jellemző.
2. IVR-ben elveszett hívások száma. Nem számított érték. A 2.29. pont definíciója szerint mért jellemző.
3. IVR-ben fogadott hívások száma. Nem számított érték. A 2.30. pont definíciója szerint mért jellemző.

4. Fogadott hívások száma: Nem számított érték. A 2.18. pont definíciója szerint mért jellemző.
5. A 30 mp-en belül fogadott hívások részaránya (mérőállás-bejelentési szolgáltatási színvonal) Az Engedélyes által megszakított hívások a számláló semelyik tényezőjében nem kerülhetnek figyelembevételre, sem pozitív, sem negatív előjellel!

$$\text{Számítása: } \frac{\text{A 30 mp-en belül fogadott hívások száma} + \text{IVR-ben fogadott hívások száma} + \text{felhasználó által 30 mp-en belül megszakított hívások száma}}{\text{Beérkező hívások száma} + \text{IVR-felé irányuló hívások száma}} \times 100 \text{ [\%]}$$

6. Átlagos várakozási idő

$$\text{Számítása: } \frac{\sum \text{fogadott hívások fogadásáig eltelt idő}}{\text{Fogadott hívások száma}} \text{ [mp]}$$

7. Elvesztett hívások aránya

$$\text{Számítása: } \frac{\sum \text{elvesztett hívások száma}}{\text{Beérkező hívások száma}} \times 100 \text{ [\%]}$$

8. Átlagos beszélgetési idő

$$\text{Számítása: } \frac{\sum \text{hívásfogadástól a hívás bontásáig eltelt idő*}}{\text{Fogadott hívások száma}} \text{ [mp]}$$

* A telefonos ügyfélszolgálaton belül továbbkapcsolt hívások teljes időtartama egy beszélgetésnek minősül.

9. Foglaltsági arány

A telefonszolgáltató társaság által megadott érték közzendő.

A féléves / negyedéves és éves beszámoló jelentés formája az E1.3. mutató esetében:

Engedélyes megnevezése:	mérték egység	Elvárt érték	Tény értékek						
			... hó	... hó	... hó	... hó	... hó	... hó	... f.év
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----							
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----							
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----							
4. Fogadott hívások száma:	db	-----							
5. Műszakihiba-bejelentési szolgáltatási színvonal mutató	%/mp	85/30							
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20							
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10							
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3							
9. Foglaltsági arány	%	max. 10							

Engedélyes megnevezése:	mérték egység	Elvárt érték	Tény értékek				
			... hó	... hó	... hó	... n.év	... év
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----					
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----					
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----					
4. Fogadott hívások száma:	db	-----					
5. Mérőállás-bejelentési szolgáltatási színvonal	%/mp	85/30					
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20					
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10					
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3					
9. Foglaltsági arány	%	max. 10					

E1.4. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok

A Hivatal a felhasználók részéről beérkezett panaszokat, abban az esetben veszi nyilvántartásba, amennyiben a felhasználó a területileg illetékes, illetve a szolgáltatását biztosító engedéllyessel nem tudott egyezsége jutni. Amennyiben a felhasználó panaszával még a vele szerződésileg kapcsolatban álló Engedélyes felé a probléma megoldását nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Engedélyes általi rendezésére. Az adatgyűjtési és szolgáltatási rendszer a Hivatal számítógépes nyilvántartásán, valamint az NFH rendszeres időközönként megküldött adatszolgáltatásán alapszik. A nyilvántartott adatokról félévente tájékoztatást kapnak az érintett engedélyesek. A tájékoztatásban engedélyesenkénti és panaszkategóriánkénti bontásban kerül feltüntetésre a beérkezett, a jogos és a nem jogos panaszok száma, valamint a jogos panaszok összes panaszokhoz viszonyított aránya. A felhasználók száma, valamint a jogos panaszok 1000 felhasználóra vetített arányának tény értéke és az elvárt értéke szintén feltüntetésre kerül. Jogosnak minősül minden olyan panasz, amelynek kivizsgálását követően minimum egy igény esetében helytadó határozat születik. A Hivatal és az NFH a panaszok kategóriánkénti meg-bontásánál az alábbi csoportosítást használja:

S.sz.	Kategória
1.	Mérő, mérés, leolvasás
2.	Kiszolgálás minőség
3.	Üzemszünetek kiértékelése
4.	HFH, csatlakozási díj
5.	Kártérítési, kártalanítási igény
6.	Szerződésszegés és szabálytalan vételezés
7.	Határidők be nem tartása
8.	Egyéb elosztói
9.	Számlázás
10.	Elszámolás
11.	Folyószámla-kezelés
12.	Hátralékkezelés
13.	Szerződéskötés és felmondás
14.	Megtévesztés, kereskedőváltás megakadályozása

E1.5. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{ legfeljebb 20 perces várakozási idejű ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}}{\Sigma \text{ Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}} \times 100 [\%]$$

ahol:

Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db): [Lásd. 2.53. pont]
Várakozási idő (perc): Az ügyfélhívó rendszer által szolgáltatott, illetve a háromhavonta végzett felmérés eredményeként előálló adat a 2.6. pontnak megfelelően.

Beszámoló jelentés formája az E1.5. mutató esetében:

E1.5.	Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes: _____ Időszak: _____ év
1.	Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma	db	
2.	20 percen belül fogadott felhasználók száma	db	
3.	20 percen belül fogadott felhasználók aránya	%	

E2.1. Felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás

Az Engedélyeshez beérkezett hiánytalan adattartalmú felhasználói igénybejelentésekre az adott időtartamon belül megtörtént engedélyesi írásbeli válaszok részaránya az összes beérkezett igénybejelentés százalékában az adott naptári évben.

a) Számítása:
$$\frac{\text{30 napon belül megválaszolt igénybejelentések száma}}{\text{igénybejelentések száma}} \times 100 [\%]$$

b) Számítása:
$$\frac{\text{60 napon belül megválaszolt igénybejelentések száma}}{\text{igénybejelentések száma}} \times 100 [\%]$$

ahol:		
átfutási napok:	az induló dátumtól a végső dátumig eltelt napok száma az egyes felhasználói igénybejelentéseknél	
induló dátum:	hiánytalan adattartalmú igénybejelentés Engedélyeshez történő beérkezésének iktatási dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően	
végső dátum:	az Engedélyes kimenő tájékoztatásának iktatási dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően	
30 napon belül megválaszolt igénybejelentések száma (db):	azon tájékoztatások száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 30 nap.	
60 napon belül megválaszolt igénybejelentések száma (db):	azon tájékoztatások száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 60 nap.	

E2.2. Tervfelülvizsgálat

A hiánytalan adattartalmú csatlakozó és felhasználói berendezés létesítési tervek felülvizsgálatára vonatkozóan adott időtartamon belül megtörtént engedélyesi írásbeli válaszok részaránya az összes beérkezett igénybejelentés százalékában az adott naptári évben.

- a) Számítása: $\frac{\text{12 munkanapon belül végrehajtott tervfelülvizsgálatok száma}}{\text{Tervfelülvizsgálatok száma}} \times 100 [\%]$
- b) Számítása: $\frac{\text{15 munkanapon belül végrehajtott tervfelülvizsgálatok száma}}{\text{Tervfelülvizsgálatok száma}} \times 100 [\%]$

ahol:		
átfutási napok:	az induló dátumtól a végső dátumig eltelt napok munkanapok száma az egyes felhasználó által kért tervfelülvizsgálatoknál	
induló dátum:	hiánytalan adattartalmú tervek beérkezési iktatási dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően	
végső dátum:	az Engedélyes kimenő tájékoztatásának iktatási dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően	
12 napon belül végrehajtott felülvizsgálatok száma (db):	azon felülvizsgálatok száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 12 munkanap.	
15 napon belül végrehajtott felülvizsgálatok száma (db):	azon felülvizsgálatok száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 15 munkanap.	

E2.3. Műszaki felülvizsgálat

A csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezések adott időtartamon belül elvégzett felülvizsgálatának részaránya az összes beérkezett szerelési nyilatkozat százalékában az adott naptári évben.

- a) Számítása: $\frac{\text{12 napon belül teljesített műszaki felülvizsgálatok száma}}{\text{Beérkezett szerelési nyilatkozatok száma}} \times 100 [\%]$

b) Számítása: $\frac{\text{15 napon belül teljesített műszaki felülvizsgálatok száma}}{\text{Beérkezett szerelési nyilatkozatok száma}} \times 100 [\%]$

ahol:

átfutási napok:	az induló dátumtól a végső dátumig eltelt napok száma az egyes felhasználói igénybejelentéseknél
induló dátum:	hiánytalan adattartalmú szerelési nyilatkozat beérkezési iktatási dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően
végső dátum:	a műszaki felülvizsgálat jegyzőkönyvének dátuma
12 napon belül teljesített felülvizsgálatok száma (db):	azon felülvizsgálatok száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 12 nap.
15 napon belül teljesített felülvizsgálatok száma (db):	azon felülvizsgálatok száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 15 nap.

E2.4. Üzembe helyezés

Az adott időtartamon belül üzembe helyezett új, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók felhasználási helyeinek százalékos aránya az összes egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó felhasználási helyének üzembe helyezéséhez viszonyítva, az adott naptári évben. Az időtartam számításának kezdete az az időpont, amikor az Engedélyes tudomására jut, hogy a felhasználó az üzembe helyezés valamennyi feltételét teljesítette, és a felhasználó az üzembe helyezést megrendelte.

a) Számítása: $\frac{\text{5 munkanapon belül teljesített új bekapcsolások száma}}{\text{Új felhasználói bekapcsolások száma}} \times 100 [\%]$

b) Számítása: $\frac{\text{8 munkanapon belül teljesített új bekapcsolások száma}}{\text{Új felhasználói bekapcsolások száma}} \times 100 [\%]$

ahol:

átfutási napok:	A feltételek teljesítésének tudomásra jutásának időpontjától az üzembe helyezés időpontjáig eltelt napok száma az egyes felhasználókra egyedileg elszámolva.
induló dátum:	A feltételek teljesülésének tudomásra jutása dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően
végső dátum:	Az új felhasználó üzembe helyezési időpontjának dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően
5 munkanapon belül teljesített üzembe helyezések száma (db):	azon üzembe helyezések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 5 munkanap.
8 munkanapon belül üzembe helyezések száma (db):	azon üzembe helyezések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 8 munkanap.

Beszámoló jelentés formája az E2.1.-E2.4. követelmények esetében:

Színyonali mutató		Σ ügyek száma	Σ átutalási napok száma	5 munkanap alatt megvalósult üzembe helyezések száma, aránya		8 munkanap nap alatt megvalósult üzembe helyezések száma, aránya		12 nap alatt elvégzett tervfelülvizsgálat / műszaki felülvizsgálat száma, aránya		15 nap alatt elvégzett tervfelülvizsgálat / műszaki felülvizsgálat száma, aránya		30 nap alatt megválaszolt igénybejelentések száma, aránya		60 nap alatt megválaszolt igénybejelentések száma, aránya	
Engedélyes megnevezése:	Időszak:			db	nap	db	%	db	%	db	%	db	%	db	%
E2.1.	Igénybejelentésre adott tájékoztatás														
E2.2.	Tervfelülvizsgálat														
E2.3.	Műszaki felülvizsgálat														
E2.4.	Üzembe helyezés														

E2.5. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói panaszok

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult panaszok mennyisége és 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az Engedélyes adatszolgáltatása alapján történik.)

$$\text{Számítása: } \frac{\Sigma \text{Jogos panaszok száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \quad [\text{db}/1000 \text{ felh.}]$$

ahol:

Felhasználók száma (db.): Lásd a 2.17. pont.

Jogos panaszok száma (db.) A tárgyévben érkezett ill. jogosnak bizonyult panaszok száma.

Beszámoló jelentés formája az E2.5. mutató esetében:

E2.5. mutató Engedélyes: Időszak:	Panaszok száma			Mutató
	Összes	Jogos	Jogos/ Összes	1000 felhasználóra
	db	db	%	Jogos db/1000 felhasznál.
1. Mérő, mérés, leolvasás				
2. Kiszolgálás minőség				
3. Üzemszünetek kiértesítése				
4. HFH, csatlakozási díj				
5. Kártérítési, kártalanítási igény				
6. Szerződészegés, szabálytalan vételezés				
7. Határidők be nem tartása				
8. Egyéb elosztói				
9. Számlázás				
10. Elszámolás				
11. Folyószámla-kezelés				
12. Hátralékkezelés				
13. Szerződés kötés, felmondás				
14. Megtévésztés, kereskedő-váltás megakadályozása				
15. Összesen				

- a)
- Kitérés útmutató
 - A „Panaszok száma” oszlopba a jelentés által érintett időszak (eltérő előírás hiányában január 1.-december 31.) alatt beérkezett panaszokat kell feltüntetni.
 - Egy megkeresésben több kategóriát érintő panaszokat a legnagyobb súlyúnak minősített kategória szerint kell besorolni.
 - A „Jogos” oszlopba a jogosnak (megalapozottnak, indokoltnak) minősített panaszokat kell feltüntetni.
 - A „Mutató”-ban szereplő értékek a jogos panaszok mennyiségének és a „felhasználóiok száma” adatok segítségével számítandók ki.
 - Az „Összesen:” sorba az 1.-14. sorokban közölt (db) adat esetében azok összege, %-os értéknél az összesített (db) adatokból számított % érték kerül.
- b)
- Kiegészítő megjegyzések, javaslatok, elvárások:
 - Az Engedélyesnek célszerű úgy kialakítania nyilvántartási rendszerét, hogy abban ne csak a beérkezéskor, hanem a lezáráskor is legyen lehetőség a kategóriamódosításra, mivel alkalmanként csak akkor dől el, hogy a megkeresés melyik kategóriába sorolandó.
 - Az Engedélyesnek azokat a panaszokat is fel kell tüntetniük a statisztikában, amelyek az ő tevékenységére vonatkoznak ugyan, de a kezelésüket (megállapodás alapján) másik társaság végzi.

E2.6. Átlagos várakozási idő (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

$$\text{Számítása: } \frac{\sum \text{Várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákon}}{\sum \text{Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}} \text{ [perc/megkeresés]}$$

Beszámoló jelentés formája az E2.6. mutató esetében:

E2.6.	Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes megnevezése: _____ Időszak: _____ év
1.	Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma	db	
2.	Összes várakozási idő az ügyfélszolgálati irodákon	perc	
3.	Átlagos várakozási idő az ügyfélszolgálati irodákon	perc	

E2.7. Végzendő tevékenységek köre

Azok a tevékenységek értendők alatta, melyeket a munkaköri leírásukból és a rájuk vonatkozó folyamatszabályozásból következően az ügyfélszolgálatot ellátó személyeknek el kell végezniük, és amely tevékenységek elvégzése a gyakorlatban meg is valósul.

Beszámoló jelentés formája az E2.7. mutató esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	Minőségi jellemző		Engedélyes: _____ Időszak: _____ év		
E2.7	Végzendő tevékenységek köre*	szerződéskötés, -módosítás, -megszüntetés	igen	nem	igen	nem
		Hálózatfejlesztéssel megoldható igénybejelentések fogadása	igen	nem	igen	nem
		szerződésszegés	igen	nem	igen	nem
		fogyasztói szolgálati tevékenység	igen	nem	igen	nem
		szolgáltatás minőség színvonala	igen	nem	igen	nem
		egyéb bejelentés	igen	nem	igen	nem
		reklamációk, panaszok fogadása	igen	nem	igen	nem
		tájékoztatás általános eljárásrendről	igen	nem	igen	nem
		tájékoztatás áralkalmazásról	igen	nem	igen	nem
		tájékoztatás energiatakarékosságról	igen	nem	igen	nem
		tájékoztatás fogyasztóvédelmi szabályokról	igen	nem	igen	nem
		penzbefizetés készpénzzel	igen	nem	igen	nem
		penzbefizetés bankkártyával	igen	nem	igen	nem
		Készpénz-átutalási megbízás kiadása	igen	nem	igen	nem
Elektronikus ügyfélhívó alkalmazása	igen	nem	igen	nem		
Előzetes időpontfoglalás biztosítása	igen	nem	igen	nem		

* Amennyiben a végzett tevékenység szempontjából több különböző típusú ügyfélszolgálati iroda van, a táblázat oszlopait ennek megfelelően ki kell bővíteni, pontosan megjelölve, hogy az egyes oszlopok melyik irodára vonatkoznak.

E3.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói reklamációk

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult reklamációk mennyisége és 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az Engedélyes adatszolgáltatása alapján történik.)

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{Jogos reklamációk} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \text{ [db/1000 felh.]}$$

ahol:

Felhasználók száma (db.): Lásd a 2.17. pont.

Jogos reklamációk száma A tárgyévben érkezett ill. jogosnak bizonyult reklamációk száma (db.)

Beszámoló jelentés formája az E3.1. mutató esetében:

E3.1. mutató Engedélyes: Időszak: _____	Reklamációk száma			Mutató
	Összes db	Jogos db	Jogos/ Összes %	1000 felhasználóra Jogos db/1000 felhasznál.
1. Mérés, mérés, leolvasás				
2. Kiszolgálás minőség				
3. Üzemszünetek kiértékelése				
4. HFH, csatlakozási díj				
5. Kártérítési, kártalanítási igény				
6. Szerződésszegés, szabálytalan vételezés				
7. Határidők be nem tartása				
8. Egyéb elosztói				
9. Számlázás				
10. Elszámolás				
11. Folyószámla-kezelés				
12. Hátralékkezelés				
13. Szerződéskötés, felmondás				
14. Megtévésztés, kereskedő-váltás megakadályozása				
15. Összesen				

- c) Kiegészítő útmutató:
- A „Reklamációk száma” oszlopba a jelentés által érintett időszak (eltérő előírás hiányában január 1.-december 31.) alatt beérkezett reklamációkat kell feltüntetni.
 - Egy megkeresésben több kategóriát érintő panaszokat a legnagyobb súlyúnak minősített kategória szerint kell besorolni.
 - A „Jogos” oszlopba a jogosnak (megalapozottnak, indokoltnak) minősített reklamációkat kell feltüntetni.
 - A „Mutató”-ban szereplő értékek a jogos reklamációk mennyiségének és a „felhasználók száma” adatok segítségével számíthatók ki.
 - Az „Összesen:” sorba az 1.-14. sorokban közölt (db) adat esetében azok összege, %-os értéknél az összesített (db) adatokból számított % érték kerül.
- d) Kiegészítő megjegyzések, javaslatok, elvárások:
- Az Engedélyesnek célszerű ügy kialakítása nyilvántartási rendszerét, hogy abban ne csak a beérkezéskor, hanem a lezáráskor is legyen lehetőség a kategóriamódosításra, mivel alkalmanként csak akkor dől el, hogy a megkeresés melyik kategóriába sorolandó.
 - Az Engedélyesnek azokat a reklamációkat is fel kell tüntetniük a statisztikában, amelyek az ő tevékenységére vonatkoznak ugyan, de a kezelésüket (megállapodás alapján) másik társaság, vagy másik Engedélyes végzi.

E3.2. 1000 felhasználóra jutó "Front Office" ügyintézők száma:

Számítása: $\frac{\text{Front Office ügyintézők száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}}$ [db/ezer felh.]

E3.3. 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma:

Számítása: $\frac{\text{Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}}$ [db/ezer felh.]

Front Office ügyintézők száma (db): [Lásd. 2.21. pont]
 Felhasználók száma (db.): [Lásd. 2.17. pont]
 Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db): [Lásd. 2.53. pont]

Beszámoló jelentés formája az E3.2.-E3.3. mutatók esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes Időszak: _____ év
E3.2.	1000 felhasználóra jutó "Front Office ügyintézők" száma	fő	
E3.3.	1000 felhasználóra jutó ügyfélszolgálati irodai megkeresések	db	

E3.4. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság

A személyes ügyfélszolgálati irodák területi elhelyezkedésének megfelelőségéről ad tájékoztatást.

E3.5. Nyitvatartási idő

A személyes ügyfélszolgálati irodák ügyfélfogadási idejéről ad tájékoztatást. Nyitvatartási órák alatt a normál rend szerint meghirdetett órák értendők.

Beszámoló jelentés formája az E3.4.-E3.5. mutatók esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	Minőségi jellemző	Engedélyes: Időszak: _____ év
E3.4.	Ügyfélszolgálati irodai ellátottság	Budapesti ügyfélszolgálati irodák száma: db Budapesti lakossági fogyasztók száma: db Budapesti lakossági fogyasztók száma: db/iroda Megyei jogú városok száma a szolgáltatási területen: db Megyei jogú városok ügyfélszolgálati irodáinak száma: db Kistérségek száma a szolgáltatási területen: db Kistérségek ügyfélszolgálati irodáinak száma: db	
E3.5.	Nyitvatartási idő (állandó ÜSZI)	Csoportba tartozó irodák száma db Heti nyitvatartási napok száma: nap Heti nyitvatartási órák száma: óra Min. napi nyitvatartási órák száma: óra 20 óráig nyitva tartó napok száma: nap	Állandó ÜSZI db ÜSZI fiókiroda db nap óra óra nap

E3.6. **Átlagos éves fogyasztásmérő leolvasások száma (db)**

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{ Leolvasások száma}}{\text{Összes leolvasandó felhasználó száma}} \text{ [db]}$$

Ahol:

Leolvasások száma: A 2.35. pont szerinti leolvasások száma a jelentési időszak alatt.

Leolvasandó felhasználók száma: A 2.17. pont szerinti felhasználók azon része, akiknél a 2.35. pont szerinti leolvasásokat végre kell hajtani a jelentési időszak utolsó napjának megfelelő állapot szerint.

Beszámoló jelentés formája az E3.6. mutató esetében:

S.sz.	E3.6. Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes: _____ Időszak: _____ év
1.	Leolvasandó felhasználók száma	db	
2.	Leolvasások száma	db	
3.	Átlagos éves fogyasztásmérő leolvasások száma	db/felhasználó	

C. Melléklet

Adatmegbízhatóság, bírság az Engedélyes adatszolgáltatásával kapcsolatos előírások

1. Az adatok meghatározása

Az értékek kiszámítása, ahol erre az informatikai rendszer fejlettsége alapján lehetőség van, ezen rendszer pontos naprakész adataiból történjen. Ezen adatok megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása. Az adatok abban az esetben minősülnek megfelelőnek, ha adatainak pontossága elemenként jobb, mint 98%-os.

2. Az adatok ellenőrzése — helyesbítés, módosítás

- 2.a). A közölt adatok helyességéért az Engedélyes teljes körű felelősséggel tartozik.
- 2.b). Az adatok valósághűségét a Hivatal saját, vagy megbízott szakértőjével esetenként ellenőrzi.
- 2.c). A Hivatal – általában mintavételezés jellegűen – az adatokat, vagy az információs folyamat megbízhatóságát vizsgálja.
- 2.d). A hibás adatközlést helyesbíteni kell.
- 2.e). A Hivatal visszamenőleg legfeljebb 5 év adatait vizsgálja.
- 2.f). Az Engedélyes, amennyiben saját utóellenőrzése során – az éves jelentést követően – 0,5 %-nál nagyobb adatközlési hibát tár fel, akkor erről értesíteni köteles a Hivatalt.
- 2.g). Az éves adatszolgáltatást követő utóellenőrzésen alapuló adatmódosítás esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 2.h). Abban az esetben, ha az adatközlési hibát a Hivatal tárja fel, a bírság mértéke az utóellenőrzéshez kapcsolódó összeg többszöröse lehet.

3. Adat megbízhatóság ellenőrzése

- 3.a). Az ellenőrzés vagy a visszatevés nélküli mintavételes eljárás szabályain alapszik, azonban nem követi az erre vonatkozó szabvány előírásait, vagy teljes körű adatellenőrzésen alapul.
- 3.b). A visszatevés nélküli mintavételes eljárás alkalmazása esetén ismételt mintavételt kell végezni, ha az első minta sorban nem megfelelő minőségű elem volt.
- 3.c). A visszatevés nélküli mintavételes eljárás alkalmazása esetén az első mintavétel során 5 eseményt kell kiválasztani a vonatkozó eseményekből.
- 3.d). Az ismételt mintavételt újabb 5 esemény adatainak vizsgálatával kell elvégezni.
- 3.e). Az adatok keletkezés szerint lehetnek

- 3.e.1. Alapadatok: döntően az események kezdeti és vég időpontjai, események megnevezései
- 3.e.2. Származtatott adatok: időtartamok, darabszámok, %-ok, stb.
- 3.f). Az esemény az adatgyűjtés és feldolgozás szempontjából megfelelő vagy nem megfelelő lehet.
- 3.g). Egy-egy eseményhez több adat is tartozhat, ezért az esemény adatgyűjtés szempontú minősítését a hozzá kapcsolható alapadatok minősítésén keresztül kell elvégezni.
- 3.h). Megfelelő az esemény, ha a hozzá tartozó alapadatok mindegyike a dokumentumokból, bizonylatokból, vagy más módon meghatározható valós adatokat tartalmazza.
- 3.i). Nem megfelelő az adatszolgáltatás, ha ismételt mintavételre került sor, és az összesen vizsgált 10 eseményből legalább kettő adatai nem valósak voltak.

3. Téves vagy hibás adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke

- 4.a). Téves vagy hibás adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 4.b). A bírság mértéke:
 - 4.b.1. Hibás, utóellenőrzés alapján módosított adat esetén hibás adatsoronként: 500.000,-Ft, de mutatónként legfeljebb 1.500.000 Ft.
 - 4.b.2. Bármilyen hibás adatközlés Hivatali felderítésű módosítása esetén adatsoronként 2.500 000,-Ft, de mutatónként legfeljebb 7.500.000 Ft.