



Ügyszám: FVO- 1735-24 (2010)
Ügyintéző: Úz Györgyné vezető főtanácsos
Telefon: 06-1-459-7738
Telefax: 06-1-459-7739
E-mail: uza@eh.gov.hu

Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. Általános vezérigazgató	
Érk.:	07.06
Érk.szám:	65692/2010
Ikt.szám:	F700 - 582/2010
Melléklet:

HATÁROZAT SZÁMA: 693/2010.

Tárgy: Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. (9027 Győr, Puskás T. u. 37.) mint elosztói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása

I.

A Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) meghozta a következő

H A T Á R O Z A T O T :

1. A Hivatal az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. 9027 Győr, Puskás T. u. 37. (a továbbiakban: Engedélyes) engedélyköteles elosztói engedélyesi tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit jelen határozat A. melléklete szerint állapítja meg az Engedélyes működési engedélyében foglalt területen lévő valamennyi elosztó hálózatra csatlakozó felhasználó tekintetében.
2. Jelen határozat A. mellékletét (minimális minőségi követelmények), B. mellékletét (nem teljesítés következményei), és C. mellékletét (eljárásrend) az Engedélyes a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET) végrehajtására kiadott 19/2009. (I. 30.) Kormány rendelet (továbbiakban: Vhr.) 4. számú melléklet 1.2. „A földgázelosztó üzletszabályzatának tartalmi elemei” 4. „Szolgáltatás minőségi követelmények” b) - c) pont alapján köteles üzletszabályzatába, mint Garantált Szolgáltatásokat (a továbbiakban: GSZ) beilleszteni, és a Hivatalhoz a legközelebbi üzletszabályzat jóváhagyásra benyújtásakor, de legkésőbb 2011. március 31-ig benyújtani.
3. A teljesítésről évi jelentést kell adni a tárgyévet követő év március 31-ig, első ízben 2012. március 31-ig a jelen határozat D. melléklet 1.1 illetve 1.2 pontjában meghatározott módon.
4. A jelentéstételi kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.

5. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
6. Jelen határozat 2011. január 1-től határozatlan ideig érvényes.
7. A Hivatal a korábban kiadott „A Földgáz közüzemi szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása” tárgyú, 27/2004. számú határozata 2011. január 1-el érvényét veszti.
8. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

II.

Közzététel

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

III.

Jogorvoslat

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

IV.

INDOKOLÁS

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

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

Az A. mellékletben megfogalmazott követelmények alkalmasak az egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelmények meghatározására. A B. melléklet írja elő a követelmények nem teljesítése esetén az Engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér kifizetési módját és összegét azzal a céllal, hogy a fogyasztók minél több esetben automatikusan kapják meg a kötbért. Az Engedélyes számára a követelmények

betartásához az eljárási rendet a C. melléklet határozza meg. Az ebben foglaltak mind az Engedélyes, mind a felhasználó érdekét szolgálják azzal a céllal, hogy minden érintett számára egységes értelmezést, hatékony ügyintézését tesznek lehetővé. A teljesítésről adott jelentések tartalmi és formai követelményeit a D. melléklet határozza meg, lehetővé téve az Engedélyes felhasználók felé nyújtott szolgáltatása elvárt színvonalának a megítélését, valamint folyamatos javításának az ösztönzését.

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

A határidőre beérkezett vélemények tételesen mérlegelésre és elbírálásra kerültek, amelynek eredményéről mindegyik hozzászóló tájékoztatást kapott, és ahhoz kapcsolatosan - a vélemények lehetőség szerinti figyelembevételével - a Hivatal 2010. július 16-án, 2010. július 30-i hozzászólási határidővel az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteknek kiadta véleményezésre a „szabályozási irányok” 2. tervezetét, további egyeztetés céljából.

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

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

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

* * *

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

A Hivatal a jogszabályi környezet változásán túlmenően figyelembe vette a CEER (Európai Energia Szabályozók Tanácsa) 2005. évi 3. és a 2008. évi 4. Benchmarking jelentésében foglaltakat is. A jelentés felvetette, hogy liberalizált piaci viszonyok között kell-e minőségi követelményeket megállapítani. A jelentés megállapította, hogy a kezdeti szakaszban a verseny korlátozott, gyakran kevés a szereplő és a verseny nem 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.

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

* * *

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

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

„Általános észrevételek

Az automatikus kötbérezést továbbra sem tudjuk elfogadni. A kérdéses esetek nagy részében a kötbér jogossága csak kivizsgálással bizonyítható. A kötbér automatikus fizetése nem kivitelezhető, az Ügyfelek bankszámláival nem rendelkezik a földgázelosztó. A postai fizetés is problémát jelent, mert sok esetben az ügyfél nem az adott felhasználási helyen lakik, vagy még nem is lakik ott (új fogyasztó).

Kiemelt gondot okoz az automatikus kötbérfizetés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről szóló értesítésnél. Nagy tömeget érint a tervezett szüneteltetés és nehezen igazolható, hogy ki kapott és ki nem értesítést.”

A Hivatal álláspontja:

A garantált szolgáltatás a nemzetközi gyakorlatban is használt eszköz a felhasználók közvetlen védelme érdekében. A Hivatal az Engedélyesre már 2004-ben kiadta a „A Földgáz közüzemi szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása” tárgyú, 27/2004. számú határozatát, melyben jelen határozatban megállapított mutatókhoz hasonló szabályozás keretében is előírt kötbérfizetési kötelezettséget. A Hivatal a villamos energia területén már 1999-ben írt elő GSZ követelményeket, melyeket 2008-ban szintén a piacnyitás teljessé válásakor megújított, és 2011. januártól teljes körűvé tette az automatikus kifizetési kötelezettséget.

A villamos energia és a földgáz terület, mint szolgáltatás, nem különbözik olyan mértékben, hogy ne azonos jellegű minőség szabályozást vezessen be a Hivatal. Az automatizmus segíti, hogy a felhasználók információ hiánya ellenére – nem ismerik a kötbér igénylésének lehetőségét – hatékony egyedi jogérvényesítés történjen. Természetesen az automatizmus a kivizsgálás utáni jogos megállapításra vonatkozik. A kivizsgálást az Engedélyes saját hatáskörben elvégezheti, de az eredmény alapján köteles automatikusan kifizetni a kötbért, ha az indokolt. Az ügyfelek, leendő felhasználók címe általában ismert, így a kifizetés nem jelenthet megoldhatatlan feladatot.

A földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről szóló értesítésnél a nagy tömeget érintő felhasználók a 20 m³/h alatti felhasználási kategóriába tartozó felhasználók, ebben az esetben az értesítést helyileg szokásos módon kell elvégezni. Az intézkedést igazolható módon kell megtenni. Az automatizmus a kivizsgálás eredménye utáni indokolt kötbérre vonatkozik.

A Vhr. 1. számú melléklete (Gázelosztási Szabályzat)46. § (1) bekezdés a) pontja szerint a földgázelosztó szerződésszegésének minősül, ha: „nem értesíti az érintett rendszerhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon az elosztóvezetéken elvégzendő tervezhető karbantartási, felújítási, fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról”. Ezen jogszabályi előírás betartása jelen határozattól függetlenül is az Engedélyes kötelezettsége.

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

„A tervezet fenti pontja a következőket tartalmazza:

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

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

A Hivatal álláspontja:

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

* * *

A Hivatal szándéka a jelen határozattal, hogy az Engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelményei meghatározást nyerjenek a GET 127. § 1) pontjában és a Vhr. 149. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően. A Hivatal szükségesnek tartja, hogy az Engedélyes jelen határozatot az üzletszabályzatába is építse be.

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

A Vhr. 148. §-a szerint az Engedélyes köteles a Hivatal részére megadni a feladatai ellátásához szükséges információkat. Az adatszolgáltatás tartalmát és formáját a Hivatal határozza meg.

A Hivatal bírság kiszabására a GET 119. § (1) bekezdés b) pontja alapján jogosult.

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

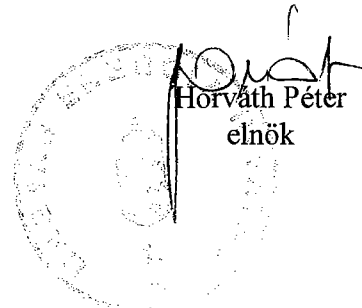
A Hivatal e határozatot a GET 127.§ 1) pontjában foglalt hatáskörében eljárva hozta meg.

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

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

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

Budapest, 2010. november 25.



Horváth Péter
elnök

Kapják:

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

M E L L É K L E T E K :

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

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

1.1 Fogalmak

Fogalmakon a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben (a továbbiakban: GET) és a GET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:

1.1.1 *Minimális minőségi követelmény*

Az Engedélyes tevékenységei közül a GET 127. § 1) pontja és a Vhr 149. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 1.2. pontja szerint meghatározott követelmények.

1.1.2 *Garantált Szolgáltatások*

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

1.1.3 *Kötbér*

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

1.1.4 *Esetszám*

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

1.1.5 *Ügyek száma*

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

1.1.6 *Dokumentált megkeresés*

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

1.1.7 *Felhalmozott tartozás*

A kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó, a felhasználóval szemben fennálló teljes követelés. A díjtartozás ezen tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

1.1.8 *Egyéb felhasználó*

Minden egyéb vételező a GET 3. § (47) pontja szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

1.1.9 *Igénybejelentés*

A felhasználó által az Engedélyes üzletszabályzatában meghatározott formában, dokumentált módon tett új, illetve többlet gázigényének bejelentése.

1.2 Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásai.

Elosztói engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
I.	<p>Előzetes tájékoztatás, kapacitás-igénybejelentésre adandó ajánlat Az Engedélyeshez a gázigénylőtől, illetve a felhasználótól vagy megbízottjától érkezett, és illetékességébe tartozó új vagy többletkapacitás igénylése esetekben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a.) 30 napon belül érdemben tájékoztatást vagy ajánlatot ad. b.) ha az igénybejelentés hiányos, illetve az elbíráláshoz további adat, okirat szükséges, úgy arról az igénybejelentőt 15 napon belül értesíti. c.) ha a kapacitásigény kielégíthetőségének vizsgálata előreláthatólag az igénybejelentés kézhezvételét követő 30 napot meghaladja, erről 15 napon belül értesíteni kell az igénybejelentőt, megjelölve az ajánlatadás várható időpontját, amely nem haladhatja meg a 60 napot, feltéve, hogy a felhasználó az igény kielégítéséhez szükséges valamennyi adatot, információt rendelkezésre bocsátott
II.	<p>Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata</p> <p>Az Engedélyeshez a csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezés létesítéséhez, átalakításához, megszüntetéséhez benyújtott kiviteli tervet műszaki –biztonsági követelmények szerint (a mindenkor hatályos GMBSZ előírásai betartásával) 15 munkanapon belül felülvizsgálja.</p>
III.	<p>Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések műszaki ellenőrzése</p> <p>Az Engedélyeshez benyújtott szerelési nyilatkozat beérkezésétől számított 15 napon belül – a bejelentővel egyeztetett időpontban – a csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés műszaki-biztonsági ellenőrzést elvégzi.</p>
IV.	<p>Új felhasználási hely bekapcsolása, üzembe helyezése</p> <p>Eltérő megállapodás hiányában az Engedélyes köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználási helyen a sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést és a kereskedő vételezés megkezdésének időpontját tartalmazó nyilatkozatának bemutatását követően a felhasználó vagy megbízottja írásbeli bejelentésének beérkezésétől számított 8 munkanapon belül a gázmérőt és a nyomásszabályozót felszerelje, biztonsági záró elemmel lássa el, a csatlakozóvezetékét és a felhasználói berendezést az elosztóvezetékkel összekapcsolja, ha a felhasználó részéről a felhasználási helyen a munkavégzés lehetősége biztosított.</p>
V.	<p>Az egyeztetett időpontok megtartása</p> <p>A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen, az Engedélyes képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és az Engedélyes képviselői a felhasználó kérésének megfelelő formában előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és a felek elérhetőségeit.</p>

VI.	<p>Információadás dokumentált megkeresésre</p> <p>A gázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad.</p> <p>Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez fut be, de a kereskedő tevékenységét illeti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon.</p> <p>Amennyiben az Engedélyes és a kereskedői engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek.</p>
VII.	<p>Visszatérítés téves számlázás esetén</p> <p>Az Engedélyes a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül vagy a felhasználó folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszautalással a túlfizetést visszatéríti.</p>
VIII.	<p>A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása</p> <p>A felhasználó mérőfelülvizsgálati kérelmének engedélyeshez beérkezésétől számított 15 napon belül új, hiteles mérőeszköz kerül felszerelésre.</p>
IX.	<p>A felhasználó visszakapcsolása</p> <p>Az Engedélyes a saját hatáskörben végrehajtott kikapcsolás esetén a kizárás alapjául szolgáló helyzet megszűnését követően a felhasználó megrendelésére, vagy a kereskedelmi engedélyes kezdeményezésére a földgázelosztási szolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül visszakapcsolja. Lakossági fogyasztó tartozás miatti kikapcsolásának rendezését követően a kereskedelmi engedélyes kezdeményezésére – hatályos szerződés megléte esetén – 24 órán belül visszakapcsolja a felhasználót.</p>
X.	<p>Nem jogszerű kikapcsolás</p> <p>Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.</p>
XI.	<p>Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről</p> <p>Az Engedélyes a szüneteltetés kezdő időpontját és előrelátható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket az üzletszabályzatban rögzített módon, de legalább 15 nappal - tervszerű megelőző karbantartás esetén legalább 3 hónappal - korábban a felhasználókkal és az érintett engedélyesekkel közölni kell.</p> <p>Az Engedélyes és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót.</p> <p>Nem határidőben történt értesítés esetén az Engedélyes kötbért fizet.</p>

1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- a.) a Garantált Szolgáltatásokat üzletszabályzatában mellékletként szerepeltetni, honlapján nyilvánosságra hozni.
- 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.

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

1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

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

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed az Engedéllyessel szerződéses viszonyban álló rendszerhasználókra / felhasználókra.

A Garantált Szolgáltatások azokra az esetekre vonatkoznak, amikor a felhasználó ténylegesen földgázenergia felhasználói illetve rendszerhasználói minőségében jelenik meg.

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

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
I.	Előzetes tájékoztatás, kapacitás-igénybejelentésre adandó ajánlat	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
II.	Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
III.	Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések műszaki felülvizsgálata	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
IV.	Új felhasználási hely bekapcsolása, üzembe helyezése	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
V.	Egyeztetett időpontok megtartása	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
VI.	Információadás dokumentált megkeresésre	Felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikus

VII.	Visszatérítés téves számlázás esetén	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
VIII.	A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
IX.	A felhasználó visszakapcsolása	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
X.	Nem jogszerű kikapcsolás	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
XI.	Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről	Felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikus

1. számú táblázat

4. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér összege

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a felhasználó besorolásától függően az I.-XI. GSZ pontokra vonatkozóan a 2.a és 2.b számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

KÖTBÉRFIZETÉS A E.I- E.XI GSZ ESETÉN		LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ
Automatikus, vagy felhasználói igénybejelentésre a B. melléklet 3. pont 1. számú táblázatában szereplő határidőig	< 20 m ³ /h gázmérővel rendelkező	<i>5000 Ft</i>	<i>5000 Ft</i>
	20 – 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	<i>10 000 Ft</i>	<i>10 000 Ft</i>
	>100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	<i>30 000 Ft</i>	<i>30 000 Ft</i>

2.a számú táblázat

KÖTBÉRFIZETÉS A E.V GSZ ESETÉN		LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ
Automatikus, vagy felhasználói igénybejelentésre a B. melléklet 3. pont 1. számú táblázatában szereplő határidőig	< 20 m ³ /h gázmérővel rendelkező	<i>a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft</i>	<i>a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft</i>
	20 – 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	<i>10 000 Ft</i>	<i>10 000 Ft</i>
	>100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	<i>30 000 Ft</i>	<i>30 000 Ft</i>

2.b számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

Az Engedélyes a kötbért az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a B. melléklet 6. pontjában előírt határidőn belül. A kötbér kifizetéséről 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).

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.

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

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

8. Mentés a kötbérfizetési kötelezettség alól

A felhasználó felróható magatartása esetében az Engedélyes nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

I. GSZ Előzetes tájékoztatás, kapacitás-igénybejelentésre adandó ajánlat

Előzetes tájékoztatás kérése, igénybejelentés: a felhasználó vagy megbízottja, személyesen, vagy írásban, vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy ügyfélszolgálatnál rögzített formában benyújtott tájékoztatás kérése, vagy kapacitás-igény bejelentése, mely lehet új igény, vagy meglévő csatlakozás kapacitásbővítés érdekében jelentkező igény.

30 napon belül: a határidő számítása az előzetes tájékoztatás kérésétől vagy igénybejelentéstől kezdődik és a kiküldött tájékoztató postára adásának a dátuma, illetve az igénybejelentésre adott ajánlat közötti naptári napok száma.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó jogosultsága a felhasználó által aláírt előzetes tájékoztatásnak vagy igénybejelentésnek az Engedélyeshez történő beérkezési dátuma és a kiküldött tájékoztató vagy ajánlat postára adásának a dátuma között eltelt naptári napok alapján számítható.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

II. GSZ Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata

Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata: a csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés létesítéséhez szükséges műszaki-biztonsági követelmények meglétének, és mindenkor hatályos a GMBSZ előírásai betartásának ellenőrzése.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a hiánytalan adattartalmú tervek beérkezési iktatási / nyilvántartásba vételi dátumának és az engedélyesi visszajelzés dátumának az összevetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

III. GSZ Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések műszaki felülvizsgálata

Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések műszaki-biztonsági felülvizsgálata: a csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés ellenőrzése műszaki-biztonsági szempontból.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: az Engedélyeshez benyújtott hiánytalan adattartalmú szerelési nyilatkozat beérkezési iktatási / nyilvántartásba vételi dátuma és a műszaki-biztonsági felülvizsgálat jegyzőkönyv dátumának összevetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

IV. GSZ Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése

Új felhasználási hely bekapcsolása: sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést követően a gázmérő és nyomásszabályozó felszerelése, biztonsági záróelemmel ellátása, a csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezés összekapcsolása az elosztóvezetékkel - a gázmérők jogi zárral történő ellátása és gáz alá helyezése.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: A bekapcsolási- vagy bővítési feltételek hiánytalan teljesülési dátumának és a mindkét fél által aláírt, a bekapcsolás megtörténtét igazoló üzembe helyezési jegyzőkönyv dátumának összevetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

V. GSZ Az egyeztetett időpontok megtartása

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

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

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

Felhasználó távolmaradása: amennyiben az egyeztetett időpont megtartása a felhasználási helyen a felhasználó távolmaradása miatt hiúsul meg, akkor az Engedélyes jogosult számlát kiállítani és a felhasználói szolgálati díjtételt alkalmazni. A felhasználó távolmaradását Engedélyes belső ügyrendje szerint dokumentálja.

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

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről. A felhasználó távolmaradása esetén az ott leírtak szerint kell eljárni.

VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre

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

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

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

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

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

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

Amennyiben a válaszadás Engedélyest és kereskedői engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére. A fentiekben foglaltakat nem lehet alkalmazni, ha az Engedélyes és a kereskedői engedélyes ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél iktatási dátumának az összevetése. Ha ugyanaz a felhasználó ugyanazon ügyben 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is jogosult a kötbérré. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

VII. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt számlázás esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell állapítani.

8 napon belüli visszatérítés: a visszatérítés a számlakifüggs jogossága megállapításától (mérő ellenőrzése, hitelesítés kivizsgálása, stb.) 8 napon belül vagy a felhasználó folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszautalással teljesül.

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

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

A kötbérfizetés rendje: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

VIII. GSZ A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

A Garantált Szolgáltatás igazolása: A felhasználó mérőfelülvizsgálati kérelmének engedélyeshez beérkezésének dátuma és az új, hiteles mérőeszköz felszerelését rögzítő jegyzőkönyv dátuma közötti különbség.

A kötbérfizetés rendje: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Amennyiben az egyeztetett időpont alapján a fogyasztásmérő pontossági mérés elvégeztetésének céljából történő leszerelése a felhasználó távolmaradása miatt hiúsul meg, akkor az Engedélyes – igazolási kötelezettsége mellett – mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól.

IX. GSZ A felhasználó visszakapcsolása

Felhasználó megrendelése:

- Visszakapcsolásra vonatkozó igény közlése tartozás rendezését követően: az Ügyfélszolgálaton, vagy az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés amennyiben az Engedélyes számláz a felhasználónak, és a nem fizetés miatt saját hatáskörben történt a kikapcsolás
- Visszakapcsolásra vonatkozó igény közlése műszaki-biztonsági okból történt kikapcsolást követően: az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél a kizárásra okot adó körülmény megszüntetésének igazolása

Kereskedelmi engedélyes kezdeményezése: A lakossági fogyasztó tartozás rendezését követően a kereskedelmi engedélyes visszakapcsolásra vonatkozó írásbeli jelzése.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: A felhasználó megrendelésének, vagy a kereskedelmi engedélyes kezdeményezésének engedélyeshez történő beérkezési időpontja, és a visszakapcsolást igazoló dokumentumban rögzített visszakapcsolási időpont összevetése (maximum 2 munkanap, vagy 24 óra).

Az időpontokat óra pontosság feltüntetésével kell dokumentálni. A műszaki-biztonsági okok (pl. nyomáspróba elvégzése 6 hónap üzemszünet után) a visszakapcsolás időpontját értelemszerűen meghosszabbíthatják.

A kötbérfizetés rendje: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

X. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

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

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

A kötbérfizetés rendje: Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

XI. GSZ Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

Az üzletszabályzatban előírt módon értesítést ad: írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb formában közzétett tájékoztatás az Engedélyes 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: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználó dokumentált bejelentése alapján, 2013. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

D. melléklet

Elosztói engedélyes Hivatalnak adandó adatszolgáltatása és annak megbízhatósága

1. Az adatszolgáltatás formája és módja

- 1.1 A Hivatal részére adandó éves adatszolgáltatásként az Engedélyesnek a GSZ-E. táblázatot 2012. március 31-től kell megküldenie.
- 1.2 A nem automatikus kötbér kifizetésű GSZ pontok sorainál a „D” az „E” és az „F” oszlopok adatainak kitöltése adathiány esetén nem kötelező.

2. Adatszolgáltatás tartalma

- 2.1 A kitöltendő alapadat cellák szürke színűek. Az alapadatokból kiszámítandó adatok az „F”, „I”, „L”, „M”, „N” oszlopokban találhatóak. A kitöltésre nem kerülő cellák a „-” jelölésűek.
- 2.2 A „B” oszlopban az egyes GSZ pontok körébe tartozó események számát kell feltüntetni. Több GSZ pontot is érintő eseménykor, minden érintett GSZ pontnál szerepeltetni kell az esetszámot.
- 2.3 A „D” oszlopban az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó számát kell megadni a táblázatban szereplő felhasználói kategóriák szerint (az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó száma nagyobb is lehet, mint az összes nyilvántartott fogyasztó darabszáma, az ismétlődő ügyek miatt).
- 2.4 Az „E” oszlopban kell szerepeltetni azon felhasználók számát, akikre vonatkozóan a GSZ nem teljesült, lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), egyéb felhasználó (< 20 m³/h), egyéb felhasználó (20 - 100 m³/h) és egyéb felhasználó (>100 m³/h) bontásban. Ha az „M” oszlop és az „E” oszlop adatai nem egyeznek, akkor ennek magyarázatát meg kell adni (például: ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is szerepel az „E” és „M” oszlopokban).
- 2.5 Az „F” oszlopban a teljesítés arányának %-os értékét kell megadni (az „E” oszlop adatainak a „D” oszlop adataihoz viszonyított százalékos értéke).
- 2.6 A „G” oszlopban a felhasználó kérésére történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó, egyéb kisméretű felhasználó és közepes méretű felhasználó bontásban.
- 2.7 A „H” oszlopban a B. mellékletben felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó (<20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), egyéb felhasználó (< 20 m³/h), egyéb felhasználó (20 - 100 m³/h) és egyéb felhasználó (>100 m³/h) bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)

- 2.8 Az „I” oszlopban a felhasználói kérésre kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „G” oszlop és a „H” oszlop adatainak szorzata).
- 2.9 A „J” oszlopban az automatikusan történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó (<20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), egyéb felhasználó (< 20 m³/h), egyéb felhasználó (20 - 100 m³/h) és egyéb felhasználó (>100 m³/h) bontásban.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. mellékletben automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó (<20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), egyéb felhasználó (< 20 m³/h), egyéb felhasználó (20 - 100 m³/h) és egyéb felhasználó (>100 m³/h) bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 2.11 Az „L” oszlopban az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „J” oszlop és a „K” oszlop adatainak szorzata).
- 2.12 Az „M” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbérfizetések értékét kell megadni (a „G” oszlop és a „J” oszlop adatainak összege).
- 2.13 Az „N” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „I” oszlop és a „L” oszlop adatainak összege).
- 2.14 A GSZ V. esetén a B. melléklet 2.b táblázata határozza meg a minimum fizetendő kötbér értékét, arra az esetre, ha a kiszállási díj azt nem haladja meg. A kiszállási díj tárgyévén belüli módosítása esetén a kötbér értékét számítani kell (a kifizetett összeg és a db szám hányadosa).
- 2.15. A kiugró, megszokottól eltérő értékekhez Engedélyes megjegyzést fűzhet.

3. Az érintett felhasználók számának meghatározása

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

4. A közölt adatok megbízhatósága

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

5. Adatok megbízhatóságának ellenőrzése

- 5.1 A Hivatal az adatok megfelelőségét csak a mutatók kiszámításához szükséges körben vizsgálja.

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

6. Nem megfelelő adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke

Nem megfelelő adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

Garantált Szolgáltatások adatszolgáltatása																										
Elosztói engedélyes neve, címe:		Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásainak nyilvántartásával egyező adatok GSZ-E. táblázat																								
Küldő neve, telefónja, E-mail címe		Tárgydíszok (évi):			GSZ körbe tartozó ügyek			Kifizetett kötbérek																		
GSZ megnevezése		Eszet szám db	Összesen db	Nem teljesített db	Teljesítés arány %	Felhasználói kérésre *			Automatikusan		Összesen															
						Mennyiség db	Kötbér Ft	Összeg Ft	Mennyiség db	Kötbér Ft	Összeg Ft	Mennyiség db	Összeg Ft													
GSZ I. Felhasználói előzetes tájékoztatásra, gázenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ II. Csatlakozó vezeték és fogyasztói berendezések tervfelmérésigálta																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
GSZ III. Csatlakozó vezeték és fogyasztói berendezések műszaki felmérésigálta																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ IV. Új felhasználási hely bekapcsolás vagy teljesítmény bővítése																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ V. Az egyvezetett időpontok megtartása																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ VI. Információadás dokumentált megkeresésre																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ VII. Visszatérítés téves számlázás esetén																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ VIII. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ IX. A felhasználó visszatérítése																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ X. Nem jogszervi kikapcsolás																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ XI. Fűtésítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
GSZ körbe tartozó ügyek összesen																										
														lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)												
														lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)						5 000				5 000		
														egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)						10 000				10 000		
														egyéb felhasználó (20 - 100 m ³ /h)						10 000				10 000		
Felhasználók összesen																										

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