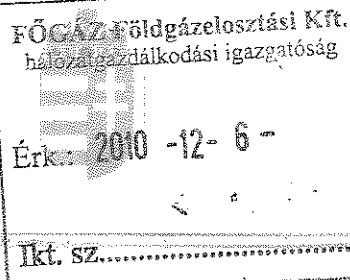


1081 BUDAPEST, KÖZTÁRSASÁG TÉR 7.
1444 BUDAPEST, PF. 247.
www.eh.gov.hu



Ügyszám: FVO- 1735-2A (2010)
Ügyintéző: Úz Györgyné vezető főtanácsos
Telefon: 06-1-459-7738
Telefax: 06-1-459-7739
E-mail: uza@eh.gov.hu

FŐGÁZ Földgázelosztási Kft.
Érk.: 2010 DEC. 06
Ikt.sz.:



HATÁROZAT SZÁMA: 699/2010.

Tárgy: FŐGÁZ Földgázelosztási Kft. (1081 Budapest, Köztársaság tér 20.) mint elosztói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása

I.

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

HATÁROZATOT:

1. A Hivatal a FŐGÁZ Földgázelosztási Kft. (1081 Budapest, Köztársaság tér 20. (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, 30/2004. számú határozata 2011. január 1-el érvényét veszti.
8. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

II.

Közzététel

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

III.

Jogorvoslat

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

IV.

INDOKOLÁS

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

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

Az A. mellékletben megfogalmazott követelmények alkalmasak az egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelmények meghatározására. A B. melléklet írja elő a

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

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

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

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

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

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

* * *

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

megváltozott terminológiát tartalmaznak, megváltozott egyes szerződések tartalma, eljárási határidők módosultak.

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

Automatikusan fizetendő kötbér.

A kötbér kötelezett általi fizetésére vonatkozó automatizmus előírásának nincs jogszabályi alapja, ilyen jellegű rendelkezést sem a Polgári Törvénykönyv, sem a Get. nem tartalmaz. Kötbérré vonatkozó igényt, ugyanúgy, mint bármely más követelést, a jogosult által előterjesztett igény, követelés esetén kell megfizetni, erre utal a Ptk. 246. § (2) bek. szóhasználata („a kötbért a jogosult akkor is követelheti”) is. A Ptk. szerződésszegésre vonatkozó szabályai (314-318. §) szerint jogszabály a kötbér jogosult általi érvényesítését teheti kötelezővé akkor, ha az ellenszolgáltatás teljesítése részben vagy egészben állami költségvetésből történik. Kérjük a javaslat egészéből az automatikusan fizetendő kötbérré vonatkozó minden utalás törlését.”

A Hivatal álláspontja:

A szabályozásban nem Ptk. szerinti kötbérről van szó, hanem ágazati szintű jogszabályok megsértéséről (hangsúlyosabb benne a hatósági jelleg).

A garantált szolgáltatás a nemzetközi gyakorlatban is használt eszköz a felhasználók közvetett védelme érdekében. A Hivatal az Engedélyesre már 2004-ben kiadta a „A Földgáz közüzemi szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása” tárgyú, 30/2004. 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.

„A nem Ptk. szerinti kötbér meghatározást nem tudjuk értelmezni, illetve megítélésünk szerint a t. Hivatal észrevételünkre érdemében nem reagált. A földgázelosztó szerződéseire vonatkozó speciális szabályokról a GET és a földgázipari jogszabályok rendelkeznek, az ilyen szerződésekre is irányadó általános jogi szabályokat ugyanakkor a kötelmi jog általános szabályait meghatározó Polgári Törvénykönyv tartalmazza.

A kötbér alapvetően és eredendően a Ptk. 246-247. §-a szerinti szerződést biztosító mellékkötelezettség. Ezen álláspontunkat erősíti meg a Gesz. 12. § (2) bekezdése, valamint a Gesz. 24. § (2) bekezdése is, melyek egyértelműen kimondják, hogy a szerződésszegésre egyebekben a GET és a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény általános szabályai, valamint a földgázelosztó üzletszabályzatában foglalt előírások az irányadók. Fentiekre figyelemmel a határozat meghozatalakor a Ptk. kötbérré vonatkozó alapvető rendelkezéseit álláspontunk szerint nem lehet figyelmen kívül hagyni.

Fenntartjuk, hogy kötbér kötelezett általi fizetésére vonatkozó automatizmus előírásának nincs jogszabályi alapja, ilyen jellegű rendelkezést sem a Polgári Törvénykönyv, sem a Get. nem tartalmaz. Ezt a B mellékletben a t. Hivatal is rögzítette: „MEH: A jogszabály nem az automatikus kötbérfizetés követelményét határozza meg, hanem a nem, vagy nem megfelelő teljesítések eseteit határozza meg. Az automatikus kifizetést semmilyen jogszabály sem írja elő.” Ezt az álláspontot támasztja alá a t. Hivatal 451/2009. számú, a FÖGÁZ Földgázelosztási Kft. üzletszabályzatát jóváhagyó Határozatának 16. oldalán található azon álláspont is, mely szerint „...a kötbér jellegéből adódóan szerződéshez kapcsolódik, azt biztosító mellékkötelezettség, így szerződés hiányában nem alkalmazható.”

Fentiekben kifejtettekre tekintettel az automatikus kötbérré vonatkozóan korábban tett észrevételeinket fenntartjuk, és kérjük az automatikus kötbérfizetésre vonatkozó részek törlését.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal kötbér előírásaival kapcsolatosan a vonatkozó bírósági gyakorlat számos alkalommal rámutatott arra, hogy az ágazati jogszabályok be nem tartása miatt a Hivatal által előírt kötbér nem azonosítható a Ptk. szerinti kötbérral annak ellenére, hogy bizonyos jogi jellegzetességekben átfedik egymást. A Hivatal rögzíti, hogy nem tesz mást, mint tartalommal tölti ki a GET 127. § 1) pontjában meghatározott szabályozási feladatát. Az automatikus kifizetésre vonatkozó korábbi álláspontunkat fenntartjuk.

„Továbbra sem látjuk egyértelműnek, hogy miként határozható meg a kötbér jogossága, ha az ügyfél az előre egyeztetett időpontban nem tartózkodik a felhasználási helyen, és emiatt az elosztó tényleges helyszíni kiszállása nem, vagy csak nehezen bizonyítható”

A Hivatal álláspontja:

Van kimentési lehetőség. Amennyiben tudja az Engedélyes bizonyítani, hogy a kivitelező, vagy a leendő felhasználó / felhasználó nem együttműködő, akkor mentesül a kötbérfizetés alól. Ezt az ellenőrzések, vagy reklamáció során kell tudni bizonyítani.

A. melléklet 1.1. pontjához tett észrevétele:

„A Get. 3. § és a Vhr. 1. § az „egyedi felhasználók” fogalmát nem határozza meg, ezért ha a határozat ilyen fogalmat kíván használni, a későbbi félreértések elkerülése érdekében szabályoznia kell, hogy pontosan mely fogyasztói kört ért „egyedi felhasználók” alatt. A t. Hivatal észrevételére figyelemmel ugyanakkor indokolatlan és megtévesztő az „egyedi” szó használata, tekintve, hogy az a szankcionálás jellegére utal (egyedi szankcionálás), nem pedig valamifajta speciális fogyasztói körre („egyedi felhasználó”).”

A Hivatal álláspontja:

Ez evidencia. A szabályozásban azt szeretné a Hivatal hangsúlyozni, hogy a minőségi követelmények be nem tartása esetén nem általános bírsággal szankcionál, hanem a konkrét, egyedi felhasználó (lakossági fogyasztó, vállalkozás, stb.) részesül ellentételezésben. Nem látjuk szükségét a fogalom meghatározásának. A különböző felhasználók fogalmát a jogszabályok tartalmazzák. A fogalmat a határozat nem használja, álláspontunk szerint félreértést nem okoz. Korábbi véleményünket fenntartjuk, mivel a Vhr. 149. §. (1) bekezdése is ezt a fogalmat használja: „A Hivatal a felhasználók érdekében az engedélyesek tevékenységi körének megfelelő - általános, továbbá egyedi felhasználókat érintő - minőségi mutatókat (minimális minőségi követelmények, valamint elvárt színvonal) állapít meg.”

A. melléklet 1.1.3. és B. melléklet 1. és 6. pontjához tett észrevétele:

„A kötbér kötelezett általi fizetésére vonatkozó automatizmus előírásának nincs jogszabályi alapja, ilyen jellegű rendelkezést sem a Polgári Törvénykönyv vonatkozó 246-247. §-a, sem a Get. nem tartalmaz. Véleményünk szerint az automatikus kötbérfizetés számviteli problémát okozhat, és visszaélésekre adhat lehetőséget. Kérjük a javaslat egészéből az automatikusan fizetendő kötbérre vonatkozó minden utalás törlését.”

A Hivatal álláspontja:

Az általános észrevételekre adott választ fenntartja. Számviteli problémára és a visszaélésre vonatkozóan a Hivatal válasza: nincs kifejtve ezek mibenléte.

A. melléklet 1.2. IV. GSZ pontjához tett észrevétele:

„A szövegből nem derül ki egyértelműen, milyen szerződések megkötésére vonatkozik (a felhasználási helyre vonatkozó földgázelosztási és egyetemes szolgáltatási) ezért kérjük pontosítani. A felhasználási hely bekapcsolásának feltétele a sikeres műszaki biztonsági ellenőrzés megtörténte így a műszaki feltételek ez esetben már adottak, így nem szükséges ismételt ennek biztosítása.

A Gesz. 26. §-a értelmében a gázmérő felszerelésének a kereskedő földgáz vételezés megkezdésének időpontját tartalmazó nyilatkozata a feltétele.

A (Gesz. 25. § (1) – (2) bek.) alapján egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó esetében a bekapcsolás megállapodás szerint történik.

Fentiekben foglaltak alapján kérjük a pontot az alábbiak szerint módosítani:

„Az Engedélyes a sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést követően a gázmérők és nyomásszabályozók felszerelését, biztonsági záró elemmel ellátását, a csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezés összekapcsolását az elosztóvezetékkel a (felhasználási helyre vonatkozó földgázelosztási és egyetemes szolgáltatási szerződés) megkötését, valamint a bekapcsolás gazdasági feltételeinek teljesülését követően, a felhasználó vagy megbízottja írásbeli bejelentésének beérkezésétől számított, a Hivatal földgáz elosztás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározásáról szóló határozatában meghatározott mindenkor normaeérték szerinti időtartamon, de maximum 8 munkanapon belül.”

A Hivatal álláspontja:

Más engedélyesek véleménye alapján pontosítottuk, a szövegezés tartalmában egyezik a javaslattal.

A. melléklet 1.2. V. GSZ pontjához tett észrevétele:

„Sem az egyeztetett időtartam hosszára, sem pedig az egyeztetett időpont és elérhetőségek rögzítésére nincs jogszabályi előírás. Kérjük ezt figyelembe venni a határozat véglegesítése során.”

A Hivatal álláspontja:

A felhasználók érdekeinek védelmében – éppen a jogszabályi előírás hiányában – a Hivatal korlátozni kívánja azt az időtartamot, amit a felhasználó a felhasználási helyen várakozással tölt. Más szolgáltatási területeken (pl: villamos energia, házhoz szállítás, stb.) megszokott a 4 órás időtartam.

A jogalkotó azért biztosít a Hivatal részére hatáskört az ilyen jellegű kötelezések megállapítására, mert jogszabály alkotása ebben a körben nem indokolt, ugyanakkor a terület normatív szabályozást igényel.

A. melléklet 1.2. VI. GSZ pontjához tett észrevétele:

„Vhr. 54. § (5) A beadványok intézése során az engedélyesnek 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő a (3) bekezdés szerinti eljárási illetékesség megállapításának, illetve a (4) bekezdés szerinti egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Vhr. 55. § (2) Az 54. § (3)-(4) bekezdéseiben foglaltakat nem lehet alkalmazni, ha a földgázelosztó és a földgázkereskedő ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el.

A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Fentiek alapján szövegszerű javaslatunk az alábbi:

„A gázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes választ ad.

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 haladéktalanul értesítést kapjon.

Amennyiben az Engedélyes és a kereskedői engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek.””

A Hivatal álláspontja:

Részben pontosítottuk, a szövegezés tartalmában egyezik.

A. melléklet 1.2. VII. GSZ pontjához és a C. melléklet VII. GSZ pont 8 napon belüli visszatérítéshez tett észrevétele:

„A túlfizetés 8 napon belüli visszatérítésére vonatkozó előírást az ESZ 10. § (9) bekezdése tartalmazza az egyetemes szolgáltató és a felhasználó közötti elszámolás kapcsán.

A földgázelosztó rendszerhasználati díj számlát közvetlenül a felhasználó részére nem bocsájt ki, így ezzel kapcsolatos reklamáció nem fordulhat elő, továbbá visszafizetési igény sem keletkezhet. A kereskedők, rendszerhasználók részére végzett számlázás kapcsán pedig nem áll fenn ilyen jogszabályi előírás. Fentiek alapján kérjük a pont teljes egészében történő törlését.”

A Hivatal álláspontja:

Amennyiben nincs ilyen számlázás jelenleg, akkor ennek a mutatónak nincs hatása az Engedélyes esetében. Amennyiben a későbbiekben mégis történik közvetlen számlázás, akkor kell alkalmazni. A felhasználó szempontjából elvárható, hogy esetleges közvetlen számlázás és ebből adódó visszatérítés esetén az egyetemes szolgáltatóval azonosan szabályozott időn belül hozzájusson a pénzéhez.

„Továbbá álláspontunk szerint nem szabad egy, a jövőben majd egyszer talán bekövetkező eseményre (jogszabályváltozás) hivatkozva kialakítani folyamatokat. Fentiek alapján kérjük a pont teljes egészében történő törlését.”

A Hivatal álláspontja:

A szabályozás nem csak az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókra vonatkozik, hanem minden felhasználóra. A jogszabályi előírás hiányára vonatkozó álláspontunkat lásd GSZ V. ponthoz adott válasznál.

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 javaslom a tervezetben a fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálásával kapcsolatos részletszabályok rögzítését, tekintettel arra, hogy a tervezet korábbi változatában a kivizsgálással kapcsolatos követelmények részletesebben kerültek kidolgozásra.

A Hivatal álláspontja:

A további részletszabályok a hibás mérés esetére az engedélyes üzletszabályzatában megtalálhatók. A helyszíni pontossági vizsgálat körülményes, felmerül a hitelesség kérdése, ezért az engedélyesek azon gyakorlata, miszerint a mérőt minden esetben

akkreditált laboratóriumban vizsgáltják meg, egyértelmű helyzetet teremt, ami a felhasználónak is kedvező.

A. melléklet 1.2. X. GSZ pontjához Engedélyes által tett észrevétele:

„A Vhr. 11. § (9) bek.) 9) A földgázelosztó kizárólag a neki felróható okból történő jogellenes kikapcsolásból eredő károkért felel, köteles a földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott kötbért és a kötbéren felüli kárt is a rendszerhasználónak megfizetni, amelynek jogosultja minden esetben a felhasználó.

A Gesz. 39. § (3) bek.) (3) A felhasználó elosztási szolgáltatásból történő kizárására a vele szerződéses kapcsolatban álló egyetemes szolgáltató, földgázkereskedő kezdeményezésére is sor kerülhet, mely esetben a földgázelosztó nem vizsgálja a kizárás jogszerűségét. A jogszerűtlen kizárásból eredő károkért az az engedélyes felel, és a kizárás költségei is azt az engedélyest terhelik, akinek a jogszerűtlen magatartása folytán a kizárásra sor került.

Szövegjavaslatunk a pont vonatkozásában:

„Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet. A jogszerűtlen kizárásokért az az engedélyes felel, akinek jogszerűtlen magatartása folytán a kizárásra sor került.

A Kereskedelmi engedélyes/egyetemes szolgáltató által jogszerűtlenül kezdeményezett kikapcsolás nem kerül szankcionálásra az elosztói engedélyesre vonatkozóan.”

A Hivatal álláspontja:

Természetesen a megrendelt feladat jogosságát nem kell vizsgálnia az Engedélyesnek. Azonban ha a kereskedő megrendelése nélkül, vagy a megrendelés visszavonását követően, stb. kapcsol ki, vagy műszaki indokkal történő kikapcsoláskor utólag nem bizonyul megalapozottnak az indok, akkor jogtalan kikapcsolásról beszélünk. Végső soron az köteles helytállni, akinek a magatartása következtében kerül sor GSZ kifizetésre.

A. melléklet 3. pontjához tett észrevétele:

„A garantált szolgáltatásokhoz kapcsolódóan az engedélyesek üzletszabályzata már tartalmaz kötbéreket, ezért indokolatlannak (és túlzónak) tartjuk a korábbiakhoz képest eltérő összegű kötbérek meghatározását.”

A Hivatal álláspontja:

A garantált szolgáltatás a nemzetközi gyakorlatban is használt eszköz a felhasználók közvetlen védelme érdekében. 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. A kivizsgálást az Engedélyes természetesen saját hatáskörben elvégezheti, de az eredmény alapján köteles automatikusan kifizetni a kötbért, ha az indokolt. A GSZ határozat kiadását követően az üzletszabályzatokban az azonos esetek jogkövetkezményeit aktualizálni kell, és a gyakorlatban alkalmazni.

B. melléklet 4. pontjához tett észrevétele:

„A javaslatban megállapított kötbér mértékét továbbra is magasnak tartjuk, figyelembe véve az esetlegesen magas esetszámokat is, ezért kérjük a t. Hivatal által meghatározott kötbérösszegek mérséklését.”

A Hivatal álláspontja:

A kötbér mértékében nem kíván a Hivatal a villamos energiát és a földgázt igénybevevő felhasználók között lényeges különbséget tenni. Nemzetközi összehasonlításban sincs jelentős eltérés. Az Engedélyesre 2004-ben kiadott, már említett 30/2004. számú határozat szerinti kötbér mértéke szintén 5000 Ft, így a kötbér mértékén a Hivatal nem kíván változtatni. A Hivatal célja a szabályozással éppen a magas esetszámok visszaszorítása.

B. melléklet 5. pontjához tett észrevétele:

„Kérjük szíveskedjenek pontosítani mit jelent az alábbi szövegrész:

„belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is”

A kötbér kifizetéséről szóló külön értesítés felesleges. A felhasználó a kötbér kifizetésével értesül annak tényéről is. Továbbra is kérjük a külön értesítésre vonatkozó rész törlését.”

A Hivatal álláspontja:

A belső ügyrend arra vonatkozik, hogy az Engedélyes saját ügyrendjében szabályozza a kötbér felmerülésével, kifizetésével kapcsolatos technikai részleteket.

A külön értesítést továbbra is fontosnak tartjuk, mert folyószámlán történő jóváírás esetén a felhasználó számára nem követhető, hogy a felszólításonként eltérő nagyságról szóló értesítő összege GSZ jóváírás miatt változott, vagy sem.

B. melléklet 6. pontjához tett észrevétele:

„Mivel az automatizmus ellentétes a kötbér jellegével, a kötbérfizetés határidejének meghatározása is értelmetlen és indokolatlan. A kötbér felhasználó általi követelésére a polgári jog szabályai szerint az elévülési határidőn belül bármikor lehetőség van. Továbbra is kérjük a „A nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap” szövegrész törlését.”

A Hivatal álláspontja:

Lásd a kötbér automatizmusára vonatkozó általános észrevételekre adott választ, azokat a Hivatal fenntartja. Az automatikus kifizetésnél a felhasználók érdeke megkívánja, hogy a Hivatal szabjon végső határidőt annak teljesítésére vonatkozóan is.

C. melléklet II. GSZ. pontjához tett észrevétele:

„GET. 89. § (1) A felülvizsgálathoz szükséges engedélyek rendelkezésre állása esetén a földgázelosztó a felülvizsgálatot 15 munkanapon belül köteles elvégezni. Tervfelülvizsgálat esetén a jogszabály értelmében nincs válaszlevél, illetve annak iktatási dátum sincs. Kérjük a pontot ennek megfelelően módosítani.”

A Hivatal álláspontja:

Az engedélyesek eltérő gyakorlatot folytatnak. Az engedélyesi visszajelzés lehet a személyes átadás, értesítő levéllel történő postázás, stb. Lényeges, hogy a megszabott határidőn belül történjen meg a tervfelülvizsgálat. Amennyiben jogszabály valamely tevékenység végzésére határidőt szab, az érintett engedélyes köteles ezt úgy teljesíteni, hogy az ellenőrizhető legyen. A Hivatal jogosult hatósági ellenőrzést végezni az Engedélyesnél bármilyen tevékenységével kapcsolatos területen, így a tervfelülvizsgálat határidejének tartása témában is. Ekkor az Engedélyesnek hitelt érdemlően kell tudnia

tételesen bizonyítani, hogy a terveket mikor hagyta jóvá. Vagyis rendelkezésre áll a dátum információ.

C. melléklet III. GSZ. pont GSZ igazolásához tett észrevétele:

„A határidő kitolódhat, amennyiben a bejelentővel – a földgázelosztónak fel nem róható okból egy 15 nappal későbbi időpontot sikerül egyeztetni. Kérjük ezt figyelembe venni.”

A Hivatal álláspontja:

Lásd általános észrevételeknél adott választ (kimentési feltételek).

C. melléklet V. GSZ. pont egyeztetett időtartamhoz tett észrevétele:

„Továbbra is fenntartjuk, hogy nincs jogszabályi előírás a 4 órás időtartamra, ezért korábbi indokaink alapján kérjük a tervezetet pontosítani.”

A Hivatal álláspontja:

Lásd A. melléklet 1.2. V. GSZ pontjához adott választ.

C. melléklet VI. GSZ. pont beérkezési időponthoz tett észrevétele:

„Továbbra sem tartjuk elfogadhatónak, hogy a határidő számítás szempontjából pl. a tárgynap 23 óra 45 perckor beérkező elektronikus küldemény ugyanúgy minősüljön, mint pl. a tárgynap 7 órakor beérkező. Tekintettel a rendkívül szoros határidőkre, nem elfogadható, hogy így az engedélyesnek lényegében egy nappal kevesebb ideje marad a bejövő megkeresés megválaszolására.

Az általunk javasolt megoldás jogszabályi szinten is megjelenik a Pp. 103. § (5) bekezdésében, amikor a törvény kimondja, hogy a bírósághoz intézett beadvány előterjesztésére, és a bíróság előtt teljesítendő cselekményre megállapított határidő már a hivatali idő végével lejár. Erre tekintettel továbbra is indítványozzuk korábbi szövegjavaslatunk elfogadását:

„a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum, vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja, amennyiben az elektronikus levél / fax a földgázelosztónál alkalmazott munkarend szerinti munkaidő végéig megérkezik, ellenkező esetben a következő munkanap), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont”.

A Hivatal álláspontja:

Nem fogadjuk el. A válaszadási határidő betartása nem szabad, hogy azon múljon, az e-mailt a nap mely időszakában írja a felhasználó. Ez normatív szabályozással nem is lenne kezelhető.

C. melléklet VI. GSZ. pont 15 napon belüli válaszadáshoz tett észrevétele:

„Véleményünk szerint fentiek nincsenek összhangban a Vhr. 54. § (4)-el, amely szerint, ha a beadvány a földgáz-értékesítéssel és a földgáz- elosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében több engedélyest érint, az érintett engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni. Kérjük ennek megfelelően a határidők szíves módosítását.

A jogszabály jelen helyzetben nem írja elő a felhasználó részére történő értesítési kötelezettséget. Ezért kérjük ezt a tervezetből törölni.”

A Hivatal álláspontja:

Az értesítést töröltük, az egyeztetés miatti határidő módosítására vonatkozó kérdést nem tudjuk értelmezni. Véleményünk szerint a javasolt szabályozás tartalmazza.

C. melléklet VI. GSZ. pont beérkező időponthoz tett észrevétele:

„Továbbra sem tartjuk elfogadhatónak, hogy a határidő számítás szempontjából pl. a tárgynap 23 óra 45 perckor beérkező elektronikus küldemény ugyanúgy minősüljön, mint pl. a tárgynap 7 órakor beérkező. Tekintettel a rendkívül szoros határidőkre, nem elfogadható, hogy így az engedélyesnek lényegében egy nappal kevesebb ideje marad a bejövő megkeresés megválaszolására.

Az általunk javasolt megoldás jogszabályi szinten is megjelenik a Pp. 103. § (5) bekezdésében, amikor a törvény kimondja, hogy a bírósághoz intézett beadvány előterjesztésére, és a bíróság előtt teljesítendő cselekményre megállapított határidő már a hivatali idő végével lejár. Erre tekintettel továbbra is indítványozzuk korábbi szövegjavaslatunk elfogadását:

„a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum, vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja, amennyiben az elektronikus levél / fax a földgázelosztónál alkalmazott munkarend szerinti munkaidő végéig megérkezik, ellenkező esetben a következő munkanap), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont”.”

A Hivatal álláspontja:

Nem fogadjuk el. A válaszadási határidő betartása nem szabad, hogy azon múljon, az e-mailt a nap mely időszakában írja a felhasználó. Ez normatív szabályozással nem is lenne kezelhető.

C. melléklet VI. GSZ. pont GSZ igazolásához tett észrevétele:

„A jogszabályokból nem következik hogy a 23 napon túli újbóli megkeresés új ügynek számít ezért kérjük ezen kitétel törlését.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal a villamos energia szektorhoz hasonló szabályozást tart megfelelőnek. Ellenkező bizonyításig vélelmezendő, hogy amennyiben 23 nap elteltével nem kapott érdemben választ, újabb megkeresés szükséges. A jogszabály szerinti válaszadási kötelezettség betartatása a Hivatal célja ezzel a GSZ ponttal.

D. melléklet 2.7. ponthoz tett észrevétele:

„A felhasználó kérésére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér megfogalmazást félreérthetőnek tartjuk, mivel a kötbér összege fix, a felhasználó kérésének annak mértékére nincs kihatása. Ezért kérjük a szövegből törölni. A Magyar Energia Hivatal Üzletszabályzatunk mellékleteként jóváhagyta a kötbértáblát, így semmi sem indokolja, hogy attól eltérő kötbér összegek kerüljenek meghatározásra, továbbá a Gesz. 47 § (3) bekezdése értelmében a jogkövetkezmények meghatározására a földgázelosztó jogosult.”

A Hivatal álláspontja:

Az Engedélyes nincs elzárva attól, hogy egyedi felhasználói igény esetén eltérő mértékű (magasabb összegű) kötbérekben állapodjon meg, amennyiben ez nem érinti a többi felhasználóval kapcsolatos ügyintézését.

A GSZ határozat kiadását követően az üzletszabályzatokban az azonos esetek jogkövetkezményeit aktualizálni kell.

Az Engedélyes üzletszabályzata a Hivatal által jóváhagyott jogkövetkezményeket tartalmazhatja. Lásd még az általános észrevételek között a kötbér intézményével kapcsolatos észrevételre adott választ.

D. melléklet 2.14. ponthoz tett észrevétele:

„Kérjük, szíveskedjenek pontosítani milyen módon kell a kötbért számítani ilyen esetben.”

A Hivatal álláspontja:

Éves adatszolgáltatásról van szó. Amennyiben év közben változik a kiszállási díj nagysága, és az a minimális kötbér mértéket meghaladja, a GSZ szerinti kifizetett összeg minden esetben a kiszállási díj. Az év végén az adatszolgáltatáshoz egy kötbér mértéket lehet a táblázatba írni. Ennek kiszámítása a kifizetett éves összegnek a kifizetések darabszámával való osztásával történik.

* * *

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

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

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

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

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

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



Kapják:

Engedélyes
MEH Fogyasztóvédelmi Osztály
MEH Irattár
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1 példány
1 példány
1 példány
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 igény- bejelentésre a B. melléklet 3. pont 1. számú táblázatában szereplő határidőig | < 20 m ³ /h gázmérővel rendelkező | 5000 Ft | 5000 Ft |
| | 20 – 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező | 10 000 Ft | 10 000 Ft |
| | >100 m ³ /h gázmérővel rendelkező | 30 000 Ft | 30 000 Ft |

2.a számú táblázat

| KÖTBÉRFIZETÉS A E.V GSZ ESETÉN | | LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ | EGYÉB FELHASZNÁLÓ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Automatikus, vagy felhasználói igény- bejelentésre 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 | 10 000 Ft | 10 000 Ft |
| | >100 m ³ /h gázmérővel rendelkező | 30 000 Ft | 30 000 Ft |

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 kötbérenél 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. Felelőség megbízott eljárása esetén

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

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

A 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 kötbérre. 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 számlakifogás 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 kizárást okozó 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 kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű 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 tárgyévben 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 adataiszolgáltatása | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|----------------------|-----------|---------------|---------------|---------------|
| Fizetési engedélyes neve, címe; Külföldi neve, telephelye, E-mail címe | Elosztói engedélyes Garantiált Szolgáltatásának nyilvántartásával egyes adatok | Elosztói engedélyes Garantiált Szolgáltatásának nyilvántartásával egyes adatok | | | Kifizetett költségek | | | Összesen | |
| | | Előzetes költség | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Memorandum db |
| ESZAKZÁM db | Teljesítés alapja % | Memorandum db | Kötbér Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Kötbér Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ megnevezése | GSZ I. Feltöltési előzetes tájékoztató, energiát-biztonság-ellenőrzés, átadó tájékoztatók | Összesen db | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ II. Csatlakozó vezeték és fogyasztói berendezések telepítéssel | Összesen db | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ III. Csatlakozó vezeték és fogyasztói berendezések műszaki felbontásán | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ IV. Új elosztóhely hely beépítésével vagy teljesítmény bővítése | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ V. Az engedélyzett ábrák pontosságának ellenőrzése | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ VI. Információk átadás dokumentáció megteremtése | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ VII. Választás és szabványosság ellenőrzése | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ VIII. A fogyasztói pontosságának ellenőrzése | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ IX. A felhasznált anyagok ellenőrzése | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ X. Nem jogszabály közzététel | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| GSZ XI. Értékelés a felhasznált anyagok ellenőrzésével | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |
| Összesen | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft | Összeg Ft | Összeg Ft | Memorandum db | Összeg Ft |

* Felhasznált költségek a B. mellékletben rögzített határidőig. Beérkezéskor kötbér az évenkénti átlagérték alapján kell a kötbért megfizetni.