



ELNÖK

2017 JAN 03

| | |
|---------------------------------|--|
| FŐGÁZ Zrt. VIG Titkárság | |
| Felelős: <i>Wolfgang Szedov</i> | |
| Másolatban kapja: | |
| Ü.i. hi: | |

Ügyszám: FVFO_2016/429 -4
Ügyintéző: dr. Baross Péter
Telefon: +36 1 459 7740
Fax: +36 1 459 7739
E-mail: barosp@mekh.hu

Fővárosi Gázművek Zrt.
egyetemes szolgáltatási igazgatóság
Érk.: 2017 JAN - 4

Iktatószám:

Főgáz Zrt



1917002330068

HATÁROZAT SZÁMA: ~~5291~~ /2016

Tárgy: Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint földgáz egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.; a továbbiakban: Hivatal) hivatalból indult közigazgatási hatósági eljárásban meghozta a következő

HATÁROZATOT:

I. A Hivatal a Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.; cégjegyzékszám: 01-10-042416; adószám: 10897830-2-44) (a továbbiakban: Engedélyes) engedélyköteles egyetemes szolgáltatói engedélyesi tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit jelen határozat A. melléklete szerint állapítja meg az Engedélyes működési engedélyében foglalt valamennyi felhasználó tekintetében.

II. Az Engedélyes köteles jelen határozat A. mellékletét (minimális minőségi követelmények), B. mellékletét (nem teljesítés következményei) és C. mellékletét (eljárásrend), mint Garantált Szolgáltatásokat az üzletszabályzatába beilleszteni. A mellékletek beillesztését az Engedélyes a jelen határozat kézhezvételét követő első üzletszabályzat módosítási eljárás során köteles teljesíteni.

III. Az Engedélyesnek az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelmények teljesítéséről a jelen határozat D. melléklet 1. illetve 2. pontjában meghatározott módon évi jelentést kell adni a tárgyévet követő év február 19-ig, első ízben 2018. február 19-ig.

IV. A jelentéstételi kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.

V. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

VI. Jelen határozat 2017. január 1-től határozatlan ideig érvényes.

VII. A Hivatal által korábban kiadott „Fővárosi Gázművek Zrt., (1081 Budapest, Köztársaság tér 20.) mint egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása” tárgyú, 695/2010. számú határozata 2017. január 1-jével érvényét veszti azzal, hogy a 2017. március 31. napjáig teljesítendő adatszolgáltatást az Engedélyes még a 695/2010. számú határozat alapján köteles teljesíteni.

A határozat ellen bírósági felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül, a keresetet a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címezve a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevelében kérheti.

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.

Az eljárás során eljárási költség nem került megállapításra, mivel az eljárás hivatalból indult.

A Hivatalnak egyéb eljárási költségről nem kellett rendelkeznie, mivel az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

A Hivatal intézkedik a határozatnak a Hivatal honlapján történő közzétételéről.

INDOKOLÁS

A Magyar Energia Hivatal, mint a Hivatal jogelődje – a szabályozási környezethez igazodva – 2010-ben kiadta a 695/2010. számú határozatát, amely az Engedélyesre vonatkozóan meghatározta az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket. Az Engedélyes a 695/2010. számú határozat bírósági felülvizsgálatát kérte, amely bírósági eljárás végén a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a 28.K.31.597/2015/4. számú

ítéletében a határozatot az egyéb felhasználóra, az automatikus kötbérfizetésre és az Engedélyeshez elektronikusan benyújtott panaszok beérkezési idejére előírt szabályozást érintően részben hatályon kívül helyezte, és a Hivatalt új eljárásra kötelezte.

A Hivatal a bíróság fent megjelölt döntésében foglaltakra, valamint a 695/2010. számú határozat kiadását követően beállt jogszabályi változásokra, továbbá a felhasználói érdekekre figyelemmel – a korábbi határozat rendszerét alapul véve – kidolgozta szabályozási irányvonal javaslatát, amelyet 2016. április 25. napján kelt FVFO_2016/429-2 számú végzésével megküldött az Engedélyesnek, és kérte az Engedélyes nyilatkozatát a javaslatot illetően.

Az Engedélyes a felhívásnak 2016. május 13. napján kelt beadványával tett eleget. A Hivatal az engedélyesi észrevételek egy részét a határozat meghozatala során figyelembe vette, és annak megfelelően módosította a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumban foglaltakat. Ezen észrevételekre az indokolási részben részletesen nem történik hivatkozás.

Az Engedélyes további észrevételeivel kapcsolatban a Hivatal az alábbi megállapításokat teszi.

1. Az Engedélyes a „Szabályozási irányvonal” A. mellékletének dokumentált megkeresésre vonatkozó rendelkezései kapcsán megjegyezte, hogy a dokumentált megkeresés fogalmát a személyesen és telefonon érkező megkeresések esetében pontosítani szükséges annak érdekében, hogy egyértelműen megállapítható legyen, mely ügy tartozik az E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre garantált szolgáltatás keretébe. Az Engedélyes a fogalom meghatározás pontosításához a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (3) bekezdésében és a 17/B. § (3) bekezdésében foglaltakat javasolta figyelembe venni, amely szerint az írásban érkezett megkeresések mellett a személyesen és telefonon jelzett panaszok panaszjegyzőkönyvvel dokumentált esetei tartoznának az E.SZ. II. típusú garantált szolgáltatás körbe.

A Hivatal álláspontja szerint a jelen határozat A. mellékletében megadott *Dokumentált megkeresés* definíció egyértelműen meghatározza, hogy mely ügyek tartoznak az E.SZ. II. esetkörhöz. Az Engedélyes által hivatkozott jogszabályi rendelkezések csak az Engedélyessel szemben megfogalmazott panaszokra vonatkoznak, amely jóval szűkebb körű ügytípust jelent a dokumentált megkeresésnél felsorolt eseteknél. A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (továbbiakban: Get.) rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 54. §-a sem korlátozódik a panaszokra, hanem az ügyfélszolgálaton valamennyi írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadvány kapcsán előírja a 15 napon belüli érdemi válaszadást. Mindezek alapján az Engedélyes által a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumhoz tett módosítási javaslatát a Hivatal a felhasználók érdekeire, valamint a Vhr. rendelkezéseire tekintettel nem tudta elfogadni.

2. Az Engedélyes a C. mellékletben szereplő E.SZ. II. Válaszadás időpontja kapcsán eltérő javaslatot tett a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumban megfogalmazottakhoz képest. Javaslatainak alapjaként arra hivatkozott, hogy tapasztalata szerint a felhasználók többsége nem minden esetben ragaszkodik az írásbeli válaszhoz, a legtöbb esetben a telefonos tájékoztatás elegendő, és eredményét tekintve kedvezőbb is. Az Engedélyes előadta, hogy amennyiben a telefonos tájékoztatás hangrögzített vonalon történik, akkor a dokumentáltság feltételének is megfelel, a dokumentumkezelő és folyamattámogató rendszerek funkcionalitása pedig biztosítja, hogy a válaszadás időpontja pontosan meghatározható és a telefonos rendszerrel együtt ellenőrizhető legyen. Az Engedélyes előadta továbbá, hogy abban az esetben, ha a felhasználó ragaszkodik az írásbeli válaszhoz, vagy azt az ügy jellege megköveteli, úgy írásbeli választ ad.

A Hivatal az Engedélyes észrevételének figyelembe vétele mellett módosította a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumhoz képest a határozat C. mellékletében az E.SZ. II. pont esetén a válaszadás időpontjára vonatkozó rendelkezést az alábbiak szerint:
„Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma. Személyes, telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.”

3. A fentiekhez kapcsolódóan az Engedélyes javasolta, hogy „A Garantált Szolgáltatás igazolása” a „Szabályozási irányvonal” című dokumentum C. mellékletében az E.SZ. II. kapcsán az alábbiak szerint kerüljön megfogalmazásra:
„A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél iktatási dátumának vagy az ügyfél-nyilvántartási rendszerben rögzített válaszadási dátumnak az összevetése.”

A Hivatal az Engedélyes észrevételének figyelembe vétele mellett módosította a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumhoz képest a határozat C. mellékletében az E.SZ. II. pont esetén a garantált szolgáltatás igazolására vonatkozó rendelkezést az alábbiak szerint:
„A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a válaszadás időpontjának az összevetése.”

4. Az Engedélyes a „Szabályozási irányvonal” című dokumentum D. mellékletének 6. pontja kapcsán kérte, hogy pontosan kerüljön megfogalmazásra, hogy mi minősül adatnak, mivel a Garantált Szolgáltatások több felhasználói kategóriára vannak bontva, és egy felhasználói kategóriához kapcsolódóan is több adatot kell szolgáltatni. Az Engedélyes javasolta, hogy a bírság szempontjából adatnak a Garantált Szolgáltatás 5 fő kategóriája (E.SZ. I. – E.SZ. V.) minősüljön.

A „Szabályozási irányvonal” című dokumentumhoz képest a határozat D. mellékletének 6. pontja kiegészítésre került az adat fogalmát illetően, amely szerint adatnak az Engedélyes által megadott alapadatot (más szóval nem számított adatot) kell tekinteni.

A fentieknek megfelelően a Hivatal a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

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 beépítse.

A Hivatal a jelen határozat A-C. mellékletének Engedélyes üzletszabályzatába történő beépítését a Vhr. 4. számú mellékletének 1.4. „Az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatának tartalmi elemei” című fejezet 5. a) és d) 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.

A Hivatal jelen határozatát a Get. 127. § 1) pontjában foglalt hatáskörében eljárva hozta meg.

Az eljárási költségről a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 72. § (1) bekezdés d) pont dd) – dg) alpontjai alapján kellett rendelkezni.

A Hivatal ügyintézési határideje 60 nap, amelybe a Ket. 33. § (3) bekezdésében felsorolt időtartamok nem számítanak bele. A Hivatal az ügyintézési határidő kétszeresét túllépte. A Hivatal a Ket. 33/A. § (2) – (3) bekezdése alapján intézkedik az általános tételű eljárási illetéknek megfelelő összeg kétszeresének (6.000 Ft) központi költségvetésnek történő megfizetéséről jelen határozat jogerőre emelkedésétől számított nyolc napon belül.

A Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontja a Hivatal határozatával szemben kizárja a fellebbezést, a Ket. 100. § (2) bekezdése és a Ket. 109. § (1) bekezdés a) pontja a jelen döntés bírósági felülvizsgálatát teszi lehetővé. A keresetindítás határideje a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 330. § (2) bekezdésén alapszik. A tárgyalás tartására vonatkozó tájékoztatást a Hivatal a Ket. 72. § (1) bekezdés d) pont da) alpontja és a Pp. 338. § (1) és (2) bekezdései alapján adta meg. A határozat a Ket. 73/A. § (1) bekezdés c) pontja és a 73/A. § (3) bekezdése értelmében a közlés napjával jogerős.



A bírósági felülvizsgálati eljárás illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 43. § (3) bekezdése határozza meg.

A Hivatal feladat- és hatáskörét a MEKH Tv. 3. § (2) bekezdés a) pontja, illetékességét a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2010. évi XLIII. törvény 1. § (6) bekezdés c) pontja, illetve a MEKH Tv. 1. §-a határozza meg.

A határozat közzétételét a Hivatal a Get. 127. § v) bekezdése alapján rendelte el.

Budapest, 2016. december 27.




Dr. Dorkota Lajos
elnök 

Kapják:

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Fővárosi Gázművek Zrt. | 1 példány |
| Hivatal, Gazdasági Főosztály | 1 példány |
| Hivatal, Fogyasztóvédelmi Főosztály | 1 példány |
| Hivatal, irattár | 1 példány |

M E L L É K L E T E K :

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

**Egyetemes szolgáltató engedélyköteles tevékenysége folytatásának
az egyedi felhasználókat érintő
minimális minőségi követelményei**

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 *Minimális minőségi követelmény*

Az Engedélyes tevékenységei közül a GET 127. § 1) pontja és a Vhr. 149. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 2. pontja szerint meghatározott követelmények.

1.2 *Garantált szolgáltatások*

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

1.3 *Kötbér*

A Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a B. mellékletben meghatározottak szerint automatikusan fizetendő összeg.

1.4 *Esetszám*

Az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amelyek egy vagy több felhasználót érinthetnek.

1.5 *Ügyek száma*

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

1.6 *Dokumentált megkeresés*

Postai küldeményként beérkezett, 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.

1.7 *Felhalmozott tartozás*

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

1.8 Felhasználó

A GET 3. § (17) pontja szerinti felhasználó, valamint a GSZ I. pont esetében az igénybejelentéssel élő (leendő) felhasználó.

2. Egyetemes szolgáltató garantált szolgáltatásai

| Egyetemes szolgáltató szerinti GSZ szám | Garantált szolgáltatás megnevezése |
|---|---|
| E.SZ.I. | Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása Az Engedélyes a felhasználótól érkezett kapacitás-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez. |
| E.SZ.II. | Információadás dokumentált megkeresésre A földgázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad. |
| E.SZ.III. | Visszatérítés téves számlázás esetén Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a felhasználó folyószámláján történő jóváírással vagy a felhasználó részére történő visszaütéssel a túlfizetést visszatéríti. |
| E.SZ.IV. | A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számítva 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást. |
| E.SZ.V. | Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet. |

1. számú táblázat

3. Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- a.) a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét üzletszabályzatában mellékletként szerepeltetni, honlapján nyilvánosságra hozni;
- b.) a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét az ügyfélszolgálati irodáiban a felhasználók rendelkezésére bocsátott szórólapokon és – legalább A/2 ív méretű – plakátokon nyilvánossá tenni;
- c.) a Garantált Szolgáltatásokról és a fizetendő kötbér mértékről a felhasználókat legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben tájékoztatni;
- d.) 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 Egyetemes szolgáltató 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, a nem teljesítéstől számított 30 napon belül, illetve az automatikus kötbérfizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően annak jogossága megállapításától számított 15 napon belül a B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatások hatálya az Engedélyes 1. számú táblázatban felsorolt tevékenységeire terjed ki.

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

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetése valamennyi esetben automatikusan történik. A kötbérfizetés elmaradása esetén felhasználói kérésre, illetve hatósági vagy bírósági döntés alapján történt kötbérfizetés kérelemre történő fizetésnek minősül.

4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a felhasználó besorolásától függően a 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben, automatikusan kerül megfizetésre a jogosult részére.

| GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁS | < 20 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó | 20 – 100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó | > 100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó |
|---|--|---|---|
| E.SZ. I. Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása | 5.000 Ft | 10.000 Ft | 30.000 Ft |
| E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre | 5.000 Ft | 10.000 Ft | 30.000 Ft |
| E.SZ. III. Visszatérítés téves számlázás esetén | 5.000 Ft | 10.000 Ft | 30.000 Ft |
| E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése | 5.000 Ft | 10.000 Ft | 30.000 Ft |
| E.SZ. V. Nem jogszerű kikapcsolás | 5.000 Ft | 10.000 Ft | 30.000 Ft |

2. számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

Az Engedélyes a kötbért, ha az egyetemes szolgáltatói szerződés máshogy nem rendelkezik, az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a B. melléklet 6. pontjában előírt határidőn belül. A kötbér megfizetéséről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról igazolható módon a felhasználót 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 megegyezéssel, bírósági vagy Békéltető Testületi úton).

6. A kötbérkifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától számított 30. naptári nap, illetve az automatikus kötbérkifizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően annak jogossága megállapításától számított 15. naptári nap.

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. 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.

A Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

E.SZ.I. Felhasználói földgázenergia-igénybejelentés továbbítása

Felhasználói kapacitás-igénybejelentés: a felhasználó vagy megbízottja személyesen, írásban vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy ügyfélszolgálatnál rögzített formában tett kapacitás-igény bejelentése, mely lehet új igény, vagy meglévő csatlakozási teljesítménybővítési igény.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó jogosultsága a felhasználó által aláírt igénybejelentésnek az Engedélyeshez történő beérkezési dátuma és az elosztóhoz küldés kimenő iktatásának dátuma között eltelt naptári napok alapján számítható.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre

Dokumentált megkeresés: az A. melléklet 1.6. pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő megkeresés.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont. Az elektronikus úton benyújtott megkeresés beérkezésének időpontja a megkeresés elküldésének napja, de az Engedélyes válaszadási határideje a következő munkanapon kezdődik.

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma. Személyes, 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 Engedélyes választ ad: az Engedélyes, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül érdemben választ adni.

Ha a dokumentált megkeresés elosztói engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, az elosztói engedélyes azt 8 napon belül az 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 adnia). Ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez érkezik be, de az elosztói engedélyes tevékenységét érinti, akkor az Engedélyes azt 8 napon belül eljuttatja az elosztói engedélyeshez, és erről a felhasználót értesíti.

Amennyiben a válaszadás az Engedélyest és az elosztói 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 az elosztói engedélyes ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a válaszadás időpontjának az összevetése.

Ha ugyanaz a felhasználó ugyanazon ügyben 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként – újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételten és többszörösen is jogosult a kötbérrre. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt földgázenergia díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától számított 8 napon belül megtörténik.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén az erre vonatkozóan küldött válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.

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

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: az Ügyfélszolgálaton, vagy az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: Feltétele a felhasználó felhalmozott tartozása megfizetésének hiánytalan és hitelt érdemlő igazolása az Engedélyes üzletszabályzatában megadott helyen és módon. Az igazolás beérkezési időpontja, vagy Engedélyes számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és az Engedélyes visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetésének útján történik. Az időpontokat óra, perc pontossággal kell dokumentálni és nyilvántartani.

A kötbér fizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.V. 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 fogyasztóvédelmi hatóság határozatában vagy a bíróság ítéletében foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Egyetemes Szolgáltató adatszolgáltatása és annak megbízhatósága

1. Az adatszolgáltatás formája és módja

Az Engedélyes a Hivatal részére évente adatszolgáltatást köteles benyújtani a Garantált Szolgáltatások teljesítéséről.

A Hivatal részére adandó éves adatszolgáltatásként az Engedélyesnek a GSZ-E.SZ táblázatot a tárgyévet követő év február 19-ig kell megküldenie.

Az adatszolgáltatási kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.

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 esetek számát kell feltüntetni. Az E.SZ. IV. - A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése pont esetszámához a visszakapcsolási igények számát kell megadni. Az E.SZ. V. - Nem jogszerű kikapcsolás pont esetszámához a kikapcsolások számát kell megadni. 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, lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó száma nagyobb is lehet, mint az összes szerződéses felhasználó száma, 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), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban. Ha az „E” oszlop és az „M” oszlop adatai nem egyeznek, akkor ennek magyarázatát meg kell adni.
- 2.5 Az „F” oszlopban a teljesítés arányának %-os értékét számítja a táblázat (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 (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban. Itt kell megadni a Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság, valamint a bíróság döntésén alapuló kötbérfizetések számát is.
- 2.7 A „H” oszlopban az automatikus kötbérfizetés elmaradása miatt felmerülő felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 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 összegét számítja a táblázat (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), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. melléklet automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 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 összegét számítja a táblázat (a „J” oszlop és a „K” oszlop adatainak szorzata).
- 2.12 Az „M” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbérfizetések mennyiségét számítja a táblázat (a „G” oszlop és a „J” oszlop adatainak összege).
- 2.13 Az „N” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „I” oszlop és a „L” oszlop adatainak összege).
- 2.14. A kiugró, megszokottól eltérő értékekhez Engedélyes megjegyzést és magyarázatot fűz.

3. Az esetszám („B” oszlop) és a Garantált Szolgáltatások körébe eső ügyek számának („D” oszlop) meghatározása

Az esetszám és a Garantált Szolgáltatások körébe eső ügyek számának meghatározása az Engedélyes pontos, naprakész nyilvántartási adatai alapján történik. 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 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 teljesült és nem teljesült ügyet választ ki véletlenszerűen a Hivatal.
- 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 2x5 ügy mindegyikének minősítése megfelelő, akkor az adott GSZ pont megbízhatósága is megfelelő.
- 5.5. Azon GSZ pontok esetében ismételt mintavételt kell végezni, amelyeknél az első mintában nem megfelelő minőségű 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 szerinti jogkövetkezményeket alkalmazhatja, és az Engedélyest 30 napon belül a Hivatalnak benyújtandó, önellenőrzéssel javított adatszolgáltatásra kötelezheti, amelyben közölt adatok megbízhatóságát a Hivatal az e mellékletben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti.

6. Nem megfelelő adatközlés jogkövetkezménye

- 6.1. Nem megfelelő adatszolgáltatás esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 6.2. A bírság mértéke:
 - 6.2.1. Önellenőrzés alapján módosított adatonként 100.000,- Ft
 - 6.2.2. A Hivatal által felderített hibás adatközlés módosítása esetén adatonként 500.000,- Ft

6.3. Adatnak az engedélyes által megadott alapadatot kell tekintetni (a mellékelt táblázatban szürke színnel jelölt cellák):

6.3.1. Esetszám db E.SZ. I-V. (összesen 5 db adat)

6.3.2. GSZ körébe tartozó ügyek / Összesen / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

6.3.3. GSZ körébe tartozó ügyek / Nem teljesített / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

6.3.4. Kifizetett kötbérek / Felhasználói kérésre / Mennyiség / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

6.3.5. Kifizetett kötbérek / Automatikusan / Mennyiség / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N |
|---|--|----------|-----------------|-------------------|-------------------------|--------|---------------|--------|---------------------|--------|-----------|--------|----|
| Garantált Szolgáltatások adataiszolgáltatása | | | | | | | | | | | | | |
| Egyetemes szolgáltató Garantált Szolgáltatásainak nyilvántartásával egyező adatok G SZ-E.SZ. táblázat | | | | | | | | | | | | | |
| Küldő neve, telefónja, E-mail címe | Tárgydíjazsok (év): | Összesen | Nem teljesített | Teljesítés aránya | Felhasználói kértésre * | | Automatikusan | | Kifizetett kötbérek | | Összesen | | |
| | | | | | db | % | Mennyiség | Kötbér | Mennyiség | Kötbér | Mennyiség | Összeg | |
| G SZ megnevezése | Esztaszám db | db | db | | db | Ft | Ft | Ft | Ft | db | Ft | db | Ft |
| E.SZ. I. Felhasználói földgázszolgáltatás igénybejelentés továbbítása | lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (> 100 m ³ /h) | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| E.SZ. I. összesen: | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | | |
| E.SZ. II. Információadás dokumentációjának megteremtése | lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (> 100 m ³ /h) | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| E.SZ. II. összesen: | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | | |
| E.SZ. III. Visszatérítés téves számítás esetén | lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (> 100 m ³ /h) | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| E.SZ. III. összesen: | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | | |
| E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése | lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (> 100 m ³ /h) | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| E.SZ. IV. összesen: | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | | |
| E.SZ. V. Nem jogszertű kikapcsolás | lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (> 100 m ³ /h) | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| E.SZ. V. összesen: | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | | |
| G SZ körébe tartozó ügyek összesen | lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| | lakossági fogyasztó (> 100 m ³ /h) | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h) | | | | | 5 000 | | | | 5 000 | | | |
| | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) | | | | | 10 000 | | | | 10 000 | | | |
| E.SZ. V. összesen: | | | | | 30 000 | | | | 30 000 | | | | |

* Felhasználói kértésre a B. mellékletben rögzített határigig fizethető kötbér, az követően automatikusan kell a kötbért megfizetni.