

## GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK

A. A villamos energia kereskedelmi tevékenység folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményei

## 1.1 Fogalmak

A jelen mellékletben használt fogalmakon a VET-ben és a VET Vhr.-ben meghatározottakat kell érteni, továbbá kizárólag a jelen melléklet értelmezése során az alábbi fogalmak az alábbiakban meghatározott jelentéssel rendelkeznek:

- 1.1.1 *Minimális minőségi követelmény* A Kereskedő tevékenységei közül a VET 57/A. § és 159. § (1) bekezdés 13. pontja alapján az Energia Hivatal által az alábbi 1.2 alpont szerint meghatározott követelmények.
- 1.1.2 *Garantált Szolgáltatások (GSZ)* Az egyedi felhasználókat érintő minőségi mutatók (minimális minőségi követelmények, elvárt színvonal), melyeket az alábbi 1.2 alpont tartalmaz, és amelyek nem teljesítése esetén a Kereskedő kötbért fizet az érintett felhasználónak
- 1.1.3 *Kötbér* A Kereskedő a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem a jelen melléklet szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a jelen melléklet B. pontjában meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan, vagy az érintett felhasználó igénybejelentésére, az igazolási eljárás után.
- 1.1.4 *Szándékos rongálás* Amennyiben a Garantált Szolgáltatás késedelmes, hibás vagy nem a jelen melléklet szerinti teljesítése bizonyíthatóan (pl. rendőrségi feljelentés) szándékos rongálás hatására következik be.
- 1.1.5 *Esetszám* Az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amely egy vagy több felhasználót érint.
- 1.1.6 *Ügyek száma* Az adott GSZ ponthoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma.

**1.1.7 Dokumentált megkeresés**

Postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat a Kereskedő Üzletszabályzatának 17. pontja, a jelen melléklet alábbi 1.2 pontjában foglalt K.I. GSZ, valamint a jelen melléklet C/K.I. pontja tartalmazza.

**1.1.8 Felhalmozott tartozás**

A kikapcsolási felszólításban megjelölt, a Kereskedő Üzletszabályzata szerint kikapcsolásra okot adó számlatartozás és az előzetesen közölt késedelmi kamat. A díjtartozás ezen tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

**1.1.9 Egyéb kisfeszültségű felhasználó**

Minden kisfeszültségen vételező lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

**1.1.10 Egyéb közép feszültségű felhasználó**

Minden közép feszültségen vételező lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

**1.2 A Kereskedő Garantált Szolgáltatásai**

<b>GSZ szám</b>	<b>Garantált Szolgáltatás megnevezése</b>
<b>K.I.</b>	<p><b>Információadás dokumentált megkeresésre</b></p> <p>A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül a Kereskedő választ ad.</p> <p>Abban az esetben, ha a megkeresés a Kereskedőnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor a Kereskedő gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.</p> <p>Amennyiben a Kereskedő és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.</p>
<b>K.II.</b>	<p><b>Visszatérítés téves számlázás esetén</b></p> <p>A Kereskedő a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.</p>
<b>K.III.</b>	<p><b>A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése</b></p> <p>A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – a Kereskedő a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.</p>
<b>K.IV.</b>	<p><b>Nem jogszerű kikapcsolás</b></p> <p>Nem jogszerű kikapcsolás esetén a Kereskedő kötbért fizet.</p>

**1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség**

A Kereskedő köteles a Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben.

1.  
B. **Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedő által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér**

1. **A Kereskedő kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén**

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedő automatikusan, vagy a felhasználó részéről történő igazolható módon (azaz személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus levél formájában) tett bejelentésre, annak jogosságának megállapítása esetén a bejelentéstől számított 30 napon belül az alábbi 4. alpont szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. **A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya**

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed a Kereskedővel szerződéses viszonyban álló felhasználókra.

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

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
<b>K.I.</b>	Információadás dokumentált megkeresésre	Felhasználói igénybejelentésre, 2010. január 1-jétől automatikus
<b>K.II.</b>	Visszatérítés téves számlázás esetén	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
<b>K.III.</b>	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus
<b>K.IV.</b>	Nem jogszerű kikapcsolás	Felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikus

1. számú táblázat

**4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén**

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a csatlakozási pont feszültségintjétől és a felhasználó besorolásától függően az alábbi 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

KÖTBÉRFIZETÉS A K.I-K.IV GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
		Felhasználói igény- bejelentésre, a fenti 3. alpont szerinti határidőtől automatikus	5000 Ft
Középfeszültségű	30 000 Ft		

2. számú táblázat

**5. A kötbér megfizetésének módja**

A Kereskedő a kötbért, ha a villamos energia adásvételi szerződés máshogy nem rendelkezik, az Üzletszabályzat 10.10 pontjában előírtaknak megfelelően fizeti meg az alábbi 6. alponban előírt határidőn belül. A kötbér megfizetéséről 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 számított 30. naptári nap, míg felhasználói igénybejelentés alapján fizetendő kötbérnél az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.

**7. Felelősség megbízott eljárása esetén**

Amennyiben a Kereskedő megbízottat vesz igénybe a Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a Kereskedő úgy felel a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

**8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól**

Szándékos rongálás esetében a Kereskedő, nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn a Kereskedő kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót a Kereskedő igazolható módon tájékoztatja.

## C. Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

### K.I GSZ Információadás dokumentált megkeresésre

Dokumentált megkeresés: postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat a Kereskedő Üzletszabályzatának 17. pontja és a jelen K.I pont 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 postára adásának a dátuma. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén a Kereskedő belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

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

15 napon belül a Kereskedő választ ad: A Kereskedő, 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 elosztói engedélyeshez érkezik be, de a Kereskedő tevékenységét érinti, az elosztói engedélyes azt 8 napon belül a Kereskedőhöz eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben a Kereskedőhöz történő 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).

Amennyiben a válaszadás a Kereskedőt és elosztói engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető el, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére (a felhasználó részére ebben az esetben a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni), erről a felhasználót értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél postára adása dátumának az összevetése. Ha ugyanaz a felhasználó 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: a Kereskedő a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

### K.II GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt villamosenergia-díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell állapítani.

Rendszerhasználati díj számlázásra vonatkozó számlakifogás (megbízási szerződés) esetén engedélyesek egymás közötti egyeztetésére 8 nap áll rendelkezésre. Az elosztói engedélyesnek a rendszerhasználati díj számlázásra vonatkozó számlakifogás jogosságát 15 napon belül kell megállapítania, ezért a felhasználó számlakifogásának kereskedőhöz történő beérkezésétől számított 23 napon belül a számlakifogás jogosságát ez esetben is meg kell állapítani.

Mérő felülvizsgálattal összefüggő számlakifogás jogosságának megállapítása esetén a határidő meghosszabbodik az elosztói engedélyesekre előírt GSZ XI. pontjában előírtak szerint. Az elosztói

engedélyes a hibás mérés miatti felhasználóval történt elszámolás eredményéről 8 napon belül írásban értesíti a felhasználó kereskedőjét a visszatérítés jogosságáról.

8 napon belül: a számlakifogás jogosságának megállapításától számított 8 napon belül a felhasználó visszajelzése alapján (akár telefonon, vagy e-mailben) történjen meg a visszafizetés a felhasználó fizetési módjának megfelelően (pénzügyi folyószámlára utalás, vagy természetes személy esetén postai utalványon kifizetés az MNB rendelkezéseinek megfelelően).

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a számlakifogás jogosságának 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 által befizetett összegnek a számlakifogás jogosságának megállapításától számított 8 napon belül történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: a Kereskedő a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

### **K.III GSZ A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése**

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: a felhalmozott tartozás befizetésének az ügyfél számára a Kereskedő által előzetesen megjelölt szervezeti egységnél dokumentumokkal való igazolása.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó felhalmozott tartozása megfizetésének hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásának postai úton vagy e-mailben történő megküldése esetén a beérkezési időpont, vagy a Kereskedő bankszámláján a felhalmozott tartozás banki jóváírásának időpontja közül a korábbi időpont, és a Kereskedő visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetése.

Az időpontokat óras pontosság feltüntetésével kell dokumentálni.

A kötbérfizetés rendje: a Kereskedő a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.

### **K.IV GSZ Nem jogszerű kikapcsolás**

Nem jogszerű kikapcsolás: a Kereskedő a jogszabályokban, illetve az Üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

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

A kötbérfizetés rendje: a Kereskedő a nem jogszerű kikapcsolás esetén felhasználói igénybejelentésre, 2009. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.