



Ügyszám: FVO-1735-14 (2010)
Ügyintéző: Úz Györgyné vezető főtanácsos
Telefon: 06-1-459-7738
Telefax: 06-1-459-7739
E-mail: uza@eh.gov.hu

HATÁROZAT SZÁMA: 690/2010.

Tárgy: GDF-SUEZ Energia Magyarország Zrt., (6724 Szeged, Pulcz u. 44.) mint egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása

I.

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

H A T Á R O Z A T O T :

1. A Hivatal az GDF-SUEZ Energia Magyarország Zrt., 6724 Szeged, Pulcz u. 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.
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 1.4. „Az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatának tartalmi elemei” 5. „Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala” a) és d) pontja 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 tárgyévét követő év március 31-ig, első ízben 2012. március 31-ig a jelen határozat D. melléklet 1.1 illetve 1.2 pontjában meghatározott módon.
4. A jelentéstételi kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.
5. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
6. Jelen határozat 2011. január 1-től határozatlan ideig érvényes.

7. A Hivatal a korábban kiadott „A Földgáz közüzemi szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása” tárgyú, 27/2004. számú határozata 2011. január 1-el érvényét veszti.
8. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

II.

Közzététel

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

III.

Jogorvoslat

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

IV.

INDOKOLÁS

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

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

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

A határozat előkészítése érdekében a Hivatal a GET 127. § 1) pontja és a Vhr 149. § (1) bekezdése alapján kidolgozta az engedélyesek tevékenységi körének megfelelő – egyedi

felhasználókat érintő – minőségi követelmények, az ún. garantált szolgáltatásokra vonatkozó „szabályozási irányok” javaslatát, figyelembe véve a hazai és nemzetközi tapasztalatokat. A szabályozás tervezetét az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteknek 2010. június 28-án megküldte véleményezésre, 2010. július 8-i hozzászólási határidővel. Ezzel egyidejűleg a Hivatal honlapján is közzétette a tervezetet, vitára bocsátva azt.

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

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

A két lépésben fejlesztett szabályozási irányok alapján a Hivatal hivatalból eljárást indított a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXLI. 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 dokumentumot 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 mindenkire 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. tervezetere 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:

A. melléklet 1.1.7 pontjához tett észrevétele:

„A kikapcsolásra okot adó követelések megjelölését nem tartjuk indokoltnak, tekintve, hogy a 19/2009. (I.30) Korm. rendelet (továbbiakban VHR) szerint a teljes tartozást fel kell sorolni. Ez a jogszabályi előírásokhoz képest további szigorítását jelent.”

A Hivatal álláspontja:

A Vhr. 25. § (1) bekezdése szerint az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegezve, azok eredeti fizetési határidejével együtt. A teljes felsorolás időrendi sorrendben történik, ezen belül meg lehet jelölni, melyek a kikapcsolásra okot adó tételek, vagy lehet külön felsorolni a kikapcsolásra nem okot adó tételeket. Szabadon választható, de egyértelmű legyen.

A. melléklet 1.2 pont E.SZ. I. tett észrevétele:

„Továbbra is fenntartjuk az álláspontunkat, hogy az ügyfél által postán feladott igénybejelentések esetén az iktatástól a továbbításig rendelkezésre álló 2 nap nem elegendő az ügyintézésre. Kompromisszumos javaslatunk 5 munkanap és egyben kérjük megjelölni a határidő kikötés jogszabályi alapját.”

A Hivatal álláspontja:

Az igénybejelentés beérkezését követő két nap múlva kell továbbítani azt az elosztó felé. Ez nem azt jelenti, hogy 2 nap múlva oda be is kell érkeznie. A szabályozás célja, hogy az engedélyes a lehető legrövidebb időn belül továbbítsa a másik engedélyesnek a megkeresést, hogy a rá kiszabott határidőt tartva a felhasználó szempontjából a legkisebb kieső idő keletkezzen. A Vhr. erről a tevékenységről konkrét előírást nem tartalmaz, ezért a Hivatal indokoltnak látja határidő szabását.

A. melléklet 1.2 pont E.SZ. III. tett észrevétele:

„Továbbra is fenntartjuk az álláspontunkat, hogy a téves számlázás tartalmát rögzíteni szükséges, hogy a Hivatal, a Szolgáltatók és az NFH egységesen alkalmazzák a konkrét esetekben. A konkrét értelmezés mindenképpen szükséges a GSZ-ról szóló adatszolgáltatás teljesítéséhez szükséges informatikai fejlesztés megvalósításához is.”

A Hivatal álláspontja:

Az ESZSZ 11. § (4) bekezdése is használja a számla elleni kifogás rendezési szabályai esetén a „téves, vagy elmaradt” kitételt. További definíció, feltétel kikötése az említett jogszabályi hely előírásával ellentétes lenne. Az ESZSZ 11. § (9) bekezdése szerinti szóhasználatnak megfelelően pontosítottuk a meghatározást az NFH kérésére. A jogszabályi hely meghatározását egyértelműnek tartjuk. A GSZ pont megfogalmazásában a 8 napon belüli intézkedés a hangsúlyos, annak végrehajtási módját a jogszabály tartalmazza. A téves számlázáshoz kapcsolódó jogszabályi előírás évek óta változatlan, alkalmazására több esetben sor került.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság A. melléklet 1.2 pont E.SZ. III. GSZ-hez tett nyilatkozata:

„Visszatérítés téves számlázás esetén

Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül vagy a felhasználó folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszautalással a túlfizetést visszatéríti.”

Tekintettel arra, hogy a GSZ visszatérítésre vonatkozó fenti pontja továbbra sincsen összhangban a GET Vhr. 2. mellékletének (a továbbiakban: ESZSZ) 11. § (3) és 10. § (9) bekezdéseiben meghatározott rendelkezéseivel, a tervezet korábbi változatához tett javaslatomat a továbbiakban is fenntartom. Véleményem szerint a GSZ szabályainak módosítása szükséges ahhoz, hogy az ESZSZ hivatkozott rendelkezéseinek megfeleljen.”

A Hivatal álláspontja:

Az ESZSZ rendelkezésének betartása kötelező. A GSZ pont megfogalmazásában a 8 napon belüli intézkedés a hangsúlyos, annak végrehajtási módját a jogszabály tartalmazza. Szó szerinti idézését nem látjuk szükségesnek.

A. melléklet 1.2 pont E.SZ. IV. tett észrevétele:

„Álláspontunk szerint a hiánytalan és hitelt érdemlő bizonyítás nem konkrétan megfogalmazható feltételek. Volt esetünk, amikor az ügyfél által faxon elküldött csekken szereplő összeg a valóságban soha nem érkezett meg a bankszámlára. Konkrét az lenne, ha a bankszámlára történő megérkezést tekintjük hiánytalan és hitelt érdemlő bizonyításnak. A határidő számításához a kezdő időpont véleményünk szerint azonosan kezelendő az ügyfél befizetéseivel kapcsolódó szankciókkal, nevezetesen az ESZSZ 10 § 16. bekezdése szerint „fizetési késedelem jogkövetkezményei legkorábban a késedelemből eséstől számított második naptól alkalmazhatók”, tehát a befizetés bankszámlán történt jóváírásától számított második naptól számított 24 órán belül kell kezdeményezni az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást. A Get. 29. § (5) bek. a lakossági fogyasztók tekintetében írja elő ezt a kötelezettséget, így nincs jogszabályi alapja más típusú felhasználóknál történő kötelező előírásának és szankcionálásának, kérjük a más felhasználókra vonatkozó szabály törlését.”

A Hivatal álláspontja:

Egyedi kirívó eset figyelembe vételét nem javasoljuk. Az Engedélyes által hivatkozott kitétel a postai csekkeken történő befizetésekre vonatkozó szabályok megváltozása miatt került be a jogszabályba. A fizetési késedelem jogkövetkezményeinél figyelembe veendő késedelemből eséstől számított második naptól történő számítás véleményünk szerint tehát nem hasonlítható össze a kizárásra okot adó körülmény megszűnése utáni visszakapcsolás kezdeményezésével, melyre a GET 29. § (5) bekezdése pontos szabályt határoz meg, melyet a Hivatal nem bírálhat felül. A minél előbb újra megkezdett

fogyasztás is érdeke az engedélyesnek. A felhasználó típusától nem javasoljuk függővé tenni a 24 órás határidő betartását, ez az Engedélyes folyamatainak szervezése szempontjából sem célszerű. Pontosítottuk a meghatározást, bár a folyamatok egyszerűsége érdekében javasoljuk a gyakorlatban az egységes, felhasználó típusától független 24 óra alkalmazását.

B. melléklet 1. és 3. ponthoz tett észrevétele:

„Változatlanul fenntartjuk azon álláspontunkat, hogy a kötbérfizetésre kötelezésnek hiányzik a jogalapja. Semmilyen jogszabályi rendelkezés nem jogosítja fel a Hivatalt, hogy határozatban kötbérfizetési kötelezettséget írjon elő az engedélyesek számára, annak automatikus teljesítésére kötelezés szintén jogszabályi felhatalmazás nélküli rendelkezés ezért jogellenes.”

A Hivatal álláspontja:

A garantált szolgáltatás a nemzetközi gyakorlatban is használt eszköz a felhasználók közvetlen védelme érdekében. A Hivatal már 2004-ben kiadta a „A Földgáz közüzemi szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása” tárgyú, 27/2004. számú határozatát, melyben jelen határozatban megállapított mutatókhoz hasonló szabályozás keretében is előírt kötbérfizetési kötelezettséget. A villamos energia és a földgáz terület, mint szolgáltatás, nem különbözik olyan mértékben, hogy ne azonos jellegű minőség szabályozást vezessen be 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.

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 Vhr. 149. § (1) bekezdése szerint 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 szabályozásban nem Ptk. szerinti, és nem szerződészegés miatti kötbérről van szó, hanem ágazati szintű jogszabályok megsértéséről (hangsúlyosabb benne a hatósági jelleg).

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.

B. melléklet 5. ponthoz tett észrevétele:

„Ezen pontban leírtak csak abban az esetben fogadhatók el, ha a B melléklet 3. pontjában szereplő táblázatból törlésre kerül az automatikus kötbér felszámítás. Amennyiben nem ez indokolatlan többletmunkát és többletköltséget jelent a szolgáltatók részére. (Plusz levelet is kell írni a fogyasztónak a kötbérfizetés mellett és azt könyvelt küldeményként postázni is kell!!!!)”

A Hivatal álláspontja:

Az automatikus kifizetésre vonatkozó korábbi álláspontunkat fenntartjuk. Az automatizmus a kivizsgálás utáni jogos megállapításra vonatkozik. A kivizsgálást az Engedélyes saját hatáskörben elvégezheti, de az eredmény alapján köteles automatikusan kifizetni a kötbért, ha az indokolt. A külön értesítést továbbra is fontosnak tartjuk, mert folyószámlán történő jóváírás esetén a felhasználó számára nem követhető, hogy az egyenleg összege GSZ jóváírás miatt változott, vagy sem.

C. melléklet ESZ I.- ESZ II.- ESZ III.- ESZ IV.- ESZ V. pont kötbérfizetés rendjéhez tett észrevétele:

„Lsd. B. melléklet 1. pontnál tett észrevétel.”

A Hivatal álláspontja:

Lásd a B. melléklet 1. pontnál adott választ.

C. melléklet ESZ III. pont visszatérítés téves számlázás esetéhez tett észrevétele:

„Visszatérítés téves számlázás esetén: a felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó által befizetett összegnek az Engedélyes által előírt határidők betartásával a felhasználó szerződés szerinti fizetési módjának megfelelő módon való rendezése történő visszafizetése.”

A Hivatal álláspontja:

A módosítást nem fogadjuk el. A lakossági felhasználók szerződésében a Vhr. 10. § (9) bekezdés szerinti visszafizetési eljárási szabály szerepelhet, ettől a rendelkezéstől csak a felhasználó kérésére lehet eltérni.

C. melléklet ESZ IV. pont a GSZ igazolásához tett észrevétele:

„A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó megfizetett felhalmozott tartozása hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásának az Engedélyes üzletszabályzatában megadott helyen és módon történő bemutatása, beérkezési időpontja, vagy Engedélyes számláján a tartozás banki jóváírási időpontja ~~közül a korábbi időpont,~~ és az Engedélyes visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetése.

Az időpontokat óra pontos feltüntetésével kell dokumentálni.”

A Hivatal álláspontja:

A módosítást nem fogadjuk el. Lásd A. melléklet 1.2 E.SZ. IV. pontnál adott választ.

* * *

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 GSZ üzletszabályzatba történő beépítést a Vhr. 4. számú melléklet 1.4. „Az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatának tartalmi elemei” 5. „Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala” 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.

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

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

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

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

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

Budapest, 2010. november 25.



Kapják:

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

M E L L É K L E T E K :

- A. melléklet** 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

1.1 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.

1.2 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. Abban az esetben, ha a megkeresés az Engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az Engedélyes 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. Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő.
E.SZ.III.	Visszatérítés téves számlázás esetén Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül vagy a felhasználó folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszautalással 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 lakossági fogyasztó esetén 24 órán belül, egyéb felhasználó esetén egy munkanapon belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.
E.SZ.V.	Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles az üzletszabályzatba való beépítésen túlmenően

- a) a Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben,
- b) 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 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 - vagy a felhasználó részéről történő hiteles formában (személyesen, írásban, ügyfélszolgálatnál telefonon, vagy elektronikus levél formájában) tett bejelentésre, annak jogosságának megállapítása esetén a bejelentéstől számított 30 napon belül a 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 felhasználókra.

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

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
E.SZ.I.	Felhasználói földgázenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás továbbítása	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
E.SZ.II.	Információadás dokumentált megkeresésre	Felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikus
E.SZ.III.	Visszatérítés téves számlázás esetén	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
E.SZ.IV.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
E.SZ.V.	Nem jogszerű kikapcsolás	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. 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 felhasználó besorolásától függően a 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

KÖTBÉRFIZETÉS A ESZ.I-ESZ.V GSZ ESETÉN		LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ
Felhasználói igény- bejelentésre, a B. melléklet 3. pont szerinti határidőtől automatikus	< 20 m ³ /h gázmérővel rendelkező	5000 Ft	5000 Ft
	20 – 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	10 000 Ft	-
	>100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	30 000 Ft	30 000 Ft

1. 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 megegyezés, bírósági, vagy illetékes Békéltető Testületi úton).

6. A kötbérfizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap, míg felhasználói igénybejelentés alapján fizetendő kötbérenél az igény beérkezésétől számított 30. 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.

Egyetemes szolgáltató Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

E.SZ.I. GSZ Felhasználói földgázenergia-igénybejelentés továbbítása

Felhasználói kapacitás-igénybejelentés: a felhasználó vagy megbízottja, vagy személyesen, vagy 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 a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, de 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.II. 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. 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 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 elosztói engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, elosztói 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 adnia).

Amennyiben a válaszadás Engedélyest és 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 kimenő válaszevél kimenő 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 ismételten és többszörösen is jogosult a kötbérrre. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

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

E.SZ.III. GSZ 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 8 napon belül 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 által befizetett összegnek az Engedélyes által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

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

E.SZ.IV. GSZ 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: a felhasználó megfizetett felhalmozott tartozása hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásának az Engedélyes üzletszabályzatában megadott helyen és módon történő bemutatása, beérkezési időpontja, vagy Engedélyes számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és az Engedélyes visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetése.

Az időpontokat óra pontos feltüntetésével kell dokumentálni.

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

E.SZ.V. 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 Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vagy a Hivatal határozatában foglalt döntés.

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

Egyetemes Szolgáltató 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.SZ 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, lakossági fogyasztó, és egyéb felhasználó 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, és egyéb felhasználó 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, és egyéb felhasználó bontásban.
- 2.7 A „H” oszlopban a B. mellékletben felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, és egyéb felhasználó 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, és egyéb felhasználó bontásban.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. melléklet automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, és egyéb felhasználó 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 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. ESZ.V. esetén a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések számát kell megadni az érintett felhasználók számaként.

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 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 szerint jár el, és Engedélyest 60 napon belül a Hivatalnak benyújtandó, önellenőrzéssel javított adatszolgáltatásra kötelezheti, amelyben közölt adatok megbízhatóságát a Hivatal az e mellékletben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti.

6. Nem megfelelő adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke

Nem megfelelő adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

Egyetemes szolgáltató neve, címe:	Egyetemes szolgáltató Caramitál Szolgáltatásainak nyilvántartásával egyező adatok	Kifizetett költsérek									
		Egyetemes szolgáltatók					Automatikus				
		Összesen	Nem teljesített	Teljesítés aránya	Felhasználói kérésre		Kötbér		Összesen		
db	db	%	db	Ft	db	Ft	db	Ft	db	Ft	
Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)
Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)
Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)	Értékesítési időszak (év)
E.SZ. I. GSZ. Felhasználói felügyeleti-kezelési feladatok továbbítása	lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)										
	lakossági felhasználó (20 - 100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (20-100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 100 m ³ /h)										
E.SZ. I. GSZ. összesen:											
E.SZ. II. GSZ. Információadás dokumentált megkeresésre	lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)										
	lakossági felhasználó (20 - 100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (20-100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 100 m ³ /h)										
E.SZ. II. GSZ. összesen:											
E.SZ. III. GSZ. Visszatérítés írásbeli számlázás esetén	lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)										
	lakossági felhasználó (20 - 100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (20-100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 100 m ³ /h)										
E.SZ. III. GSZ. összesen:											
E.SZ. IV. GSZ. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)										
	lakossági felhasználó (20 - 100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (20-100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 100 m ³ /h)										
E.SZ. IV. GSZ. összesen:											
E.SZ. V. GSZ. Nem jogszerű kikapcsolás	lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)										
	lakossági felhasználó (20 - 100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (20-100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 100 m ³ /h)										
E.SZ. V. GSZ. összesen:											
GSZ körbe tartozó ügyek összesen	lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)										
	lakossági felhasználó (20 - 100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 20 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (20-100 m ³ /h)										
	egyéb felhasználó (< 100 m ³ /h)										
Felhasználók összesen											

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