



## 2. számú Melléklet

# A Társaság Garantált Szolgáltatásainak eljárési szabályzata

## 1. Fogalmak

Fogalmakon a VET-ben és a Vhr. meghatározottakon túl az alábbi fogalmakat kell érteni:

a) *Minimális minőségi követelmény:*

a villamosenergia-Társaság tevékenységei közül a VET 159. § r) pontja és a Vhr 117. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 2. pontja szerint meghatározott követelmények.

b) *Garantált Szolgáltatások:*

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

c) *Kötbér:*

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

d) *Szándékos rongálás:*

amennyiben a Garantált Szolgáltatás késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése bizonyíthatóan (pl. rendőrségi feljelentés) szándékos rongálás hatására következik be.

e) *Esetszám:*

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

f) *Ügyek száma:*

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

g) *Dokumentált megkeresés:*

postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, 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 Üzletszabályzat tartalmazza.

*h) Felhalmozott tartozás:*

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

*i) Egyéb kisfeszültségű felhasználó:*

Minden kisfeszültségen vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

*j) Egyéb közép-feszültségű felhasználó:*

Minden közép-feszültségen vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó

## 2. A Társaság Garantált Szolgáltatásai

| Társasági engedélyes szerinti GSZ szám | Garantált Szolgáltatás megnevezése                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K.I.                                   | <p><b>Információadás dokumentált megkeresésre</b></p> <p>A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül a Társaság választ ad.</p> <p>Abban az esetben, ha a megkeresés a Társaságnál kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor a Társaság gondoskodik arról, hogy az elosztói 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 Társaság 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> |
| K.II.                                  | <p><b>Visszatérítés téves számlázás esetén</b></p> <p>A Társaság a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| K.III.                                 | <p><b>A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|              |                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén, a Társaság a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást. |
| <b>K.IV.</b> | <b>Nem jogszerű kikapcsolás</b><br>Nem jogszerű kikapcsolás esetén a Társaság kötbért fizet.                                                                                                                                    |

### 3. A Társaság kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a Társaság, 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 az 5. pont szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

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

### 4. 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, automatikus |
| <b>K.II.</b>  | Visszatérítés téves számlázás esetén             | Felhasználói igénybejelentésre, automatikus |
| <b>K.III.</b> | A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése | Felhasználói igénybejelentésre, automatikus |
| <b>K.IV.</b>  | Nem jogszerű kikapcsolás                         | Felhasználói igénybejelentésre, automatikus |

(1. számú táblázat)

### 5. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a csatlakozási pont feszültségintéjétől és a felhasználó besorolásától függően a 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 igénybejelentésre, automatikus | <b>5000 Forint</b>  | Kisfeszültségű    | <b>10 000 Forint</b> |
|                                             |                     | Középfeszültségű  | <b>30 000 Forint</b> |

(2. számú táblázat)

### 6. A kötbér megfizetésének módja

A Társaság a kötbért, ha a villamos energia adásvételi szerződés máshogy nem rendelkezik, az Üzletszabályzatban előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs

ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a 7. pontban 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).

## **7. A kötbér kifizetés határideje**

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

## **8. Felelősség megbízott eljárása esetén**

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

## **9. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól**

Szándékos rongálás esetében a Társaság nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

# **A Társaság Garantált Szolgáltatások eljárásrendje**

## **K.I. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre**

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

Válasz: dokumentált, írásban vagy elektronikus formában, vagy személyesen, vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás. A Társaság, 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 Társaság tevékenységét érinti, az elosztói engedélyes azt 8 napon belül a Társasághoz eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben a Társasághoz való 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 Társaságot 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 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 30 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 30 naponként – újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is jogosult a kötbérre. A felhasználó minden megkeresése, ami 30 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: a villamosenergia-Társaság a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 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 való jog (megbízásos 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 Társasághoz történő beérkezésétől számított 23 napon belül a számlakifogás jogosságát ez esetben is meg kell állapítani. Mérőfelülvizsgálattal összefüggő jogosság megállapítás 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 Társaságot a visszatérítés jogosságáról.

A számlakifogás jogossága megállapításától 8 napon belül meg kell történnie a visszafizetésnek a felhasználó fizetési módjának megfelelően (pénzüintézeti folyószámlára utalás, vagy természetes személy esetén postai utalványon kifizetés az MNB rendelkezéseinek megfelelően).

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 a Társaság által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: a villamosenergia-Társaság a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

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

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

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

Az időpontokat órás pontosság feltüntetésével kell dokumentálni.

A kötbérfizetés rendje: a villamosenergia-Társaság a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.

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

Nem jogszerű kikapcsolás: a Társaság a jogszabályokban, illetve az Üzletszabályzatban foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

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

A kötbérfizetés rendje: a Társaság a nem jogszerű kikapcsolás esetén felhasználói igénybejelentésre, automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.