

M.6. számú melléklet

Garantált Szolgáltatások eljárási szabályzata

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

1. 1 Fogalmak

Fogalmakon a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényben (a továbbiakban: VET) és a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:

- 1.1.1 *Minimális minőségi követelmény*
az NKM Energia Zrt. tevékenységei közül a VET 159. § (1) 13. pontja és a Vhr 117. § (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 NKM Energia Zrt. az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.
- 1.1.3 *Kötbér*
az NKM Energia Zrt. a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen melléklet szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén mellékletben meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan, vagy az érintett felhasználó igénybejelentésére, az igazolási eljárás után.
- 1.1.4 *Szándékos rongálás*
amennyiben a Garantált Szolgáltatások késedelmes, hibás vagy nem ezen 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 az NKM Energia Zrt. üzletszabályzata tartalmazza.
- 1.1.8 *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.
- 1.1.9 *Egyéb kisméretű felhasználó*
minden kisméretű vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

1.2 Egyetemes szolgáltató NKM Energia Zrt. garantált szolgáltatásai

Egyetemes szolgáltató szerinti GSZ szám	Garantált szolgáltatás megnevezése
E.SZ.I.	<p>Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása Az NKM Energia Zrt. a felhasználótól érkezett villamosenergia-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez.</p>
E.SZ.II.	<p>Információadás dokumentált megkeresésre A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az NKM Energia Zrt. választ ad. Abban az esetben, ha a megkeresés az NKM Energia Zrt.-nél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az NKM Energia Zrt. 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 NKM Energia Zrt. 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>
E.SZ.III.	<p>Visszatérítés téves számlázás esetén Az NKM Energia Zrt. a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.</p>
E.SZ.IV.	<p>A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az NKM Energia Zrt. a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.</p>
E.SZ.V.	<p>Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az NKM Energia Zrt. kötbért fizet.</p>

1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az NKM Energia Zrt. 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.

Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén az NKM Energia Zrt. által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

1. Az NKM Energia Zrt. kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az NKM Energia Zrt., 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 4. pont szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed az NKM Energia Zrt.-vel 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 villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás továbbítása	automatikus
E.SZ.II.	Információadás dokumentált megkeresésre	Felhasználói igénybejelentésre, 2010. január 1-jétől automatikus
E.SZ.III.	Visszatérítés téves számlázás esetén	automatikus
E.SZ.IV.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	automatikus
E.SZ.V.	Nem jogszerű kikapcsolás	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.

LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ
5000 Ft	10 000 Ft

2. számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

Az NKM Energia Zrt. a kötbért, ha a villamosenergia-vásárlási 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 6. 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).

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. A kötbér esetleges meg nem fizetése esetén a kötbérre vonatkozó jogvesztő határidő 1 év a nem megfelelő teljesítés időpontjától kezdődően.

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

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

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

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

Egyetemes szolgáltatói Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

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

Felhasználói villamos energia igénybejelentés: a felhasználó hiteles formában, vagy személyesen, vagy írásban, vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy ügyfélszolgálatnál rögzített formában tett teljesítmény/energia igény bejelentése, mely lehet új igény, vagy meglévő csatlakozási teljesítménybővítési igény, illetve fázisszám változása érdekében jelentkező igény.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó jogosultsága a felhasználó által aláírt igénybejelentésnek az NKM Energia Zrt.-hez, mint egyetemes szolgáltatóhoz történő beérkezési dátuma és az elosztóhoz megküldés keltezése között eltelt naptári napok alapján számítható.

A kötbérfizetés rendje: az NKM Energia Zrt. a határidő be nem tartása esetén 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 NKM Energia Zrt. üzletszabályzatának 9. fejezete 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 az NKM Energia Zrt. 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 NKM Energia Zrt., 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 NKM Energia Zrt. tevékenységét érinti, elosztói engedélyes azt 8 napon belül az NKM Energia Zrt.-hez eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben az NKM Energia Zrt.-hez 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 az NKM Energia Zrt.-t 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 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is jogosult a kötbérré. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: az NKM Energia Zrt. a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.III. 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 az NKM Energia Zrt.-nek a rendszerhasználati díj számlázásra vonatkozó számlakifogás jogosságát is 15 napon belül meg kell állapítania. Mérő felülvizsgálattal 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 kereskedőjét a visszatérítés jogosságáról.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától 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 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 NKM Energia Zrt. által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: az NKM Energia Zrt. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.IV. GSZ A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálatánál dokumentumokkal igazolt befizetés.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó megfizetett felhalmozott tartozása hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásának az NKM Energia Zrt. üzletszabályzatában megadott helyen és módon történő bemutatása, beérkezési időpontja, vagy az NKM Energia Zrt. számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és az NKM Energia Zrt. visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban vagy elektronikus formában rögzített kezdeményezési időpont összevetése. Az NKM Energia Zrt. abban az esetben kezdeményezi a visszakapcsolást, ha az üzletszabályzat 5.6.8 fejezetében foglaltak szerint a felhasználó megrendeli a visszakapcsolást.

Az időpontokat óra pontos feltüntetésével kell dokumentálni.

A kötbér fizetés rendje: az NKM Energia Zrt. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.V. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás: az NKM Energia Zrt. a jogszabályokban, illetve az üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

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

A kötbérfizetés rendje: az NKM Energia Zrt. a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.