

## AZ MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. garantált szolgáltatásai földgáz és villamos energia egyetemes szolgáltatás



### FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS TOVÁBBÍTÁSA

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználótól érkezett igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztóhoz.



### INFORMÁCIÓADÁS DOKUMENTÁLT MEGKERESÉSRE

Az energiaellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. választ ad. Ha a megkeresés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél kerül dokumentálásra, de az a területileg illetékes elosztó tevékenységét érinti, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a választ a beérkezéstől számított 30 napon belül adja meg.



### VISSZATÉRÍTÉS TÉVES SZÁMLÁZÁS ESETÉN

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a felhasználónak a túlfizetést visszatéríti.



### A FELHASZNÁLÓ VISSZAKAPCSOLÁSÁNAK KEZDEMÉNYEZÉSE

A tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tudomásszerzéstől számítva 24 órán belül kezdeményezi a területileg illetékes elosztónál a visszakapcsolást.



### NEM JOGSZERŰ KIKAPCSOLÁS

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötbért fizet.

Amennyiben valamely garantált szolgáltatás nem teljesül, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett felhasználónak automatikusan, egy összegben kötbért fizet.

#### A kötbér összege földgázszolgáltatás esetén:

20 m<sup>3</sup>/h alatti gázmérővel rendelkező felhasználó esetében 5000 Ft  
20-100 m<sup>3</sup>/h gázmérővel rendelkező felhasználó esetében 10 000 Ft  
100 m<sup>3</sup>/h feletti gázmérővel rendelkező felhasználó esetében 30 000 Ft

#### A kötbér összege villamosenergia-szolgáltatás esetén:

Lakossági fogyasztó esetében 5000 Ft  
Egyéb felhasználó esetében 10 000 Ft

A garantált szolgáltatások részletes feltételeit az egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatok is tartalmazzák, amelyek megtekinthetők az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján: