

**AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT.  
ELÉRHETŐSÉGEI, GÁZSZIVÁRGÁS BEJELENTÉSE****Központi telefonos ügyfélszolgálat:**

**Telefonszám:** (06-1) 474-9999  
(06-20) 474-9999  
(06-30) 474-9999  
(06-70) 474-9999

**Hívható:** hétfő, kedd, ~~szombat~~ **csütörtök**, péntek: 8.00-~~16~~**18**.00 között  
~~csütörtök~~ **szombat**: 8.00-20.00 között

**Gázszivárgás bejelentése (éjjel-nappal hívható):**

|                                              |                |
|----------------------------------------------|----------------|
| Csepeli Erőmű Kft.                           | 06 1 278-5460  |
| E.GAS Gázelosztó Kft.                        | 06 93 500-500  |
| E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.          | 06 80 424-242  |
| E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.        | 06 80 301-301  |
| MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt.          | 06 80 440-141  |
| MVM Főgáz Földgázhálózati Kft.               | 06 80 477-333  |
| ISD POWER Kft.                               | 06 25 584-303  |
| MAGÁZ Magyar Gázszolgáltató Kft.             | 06 93 500-500  |
| NATURAL GAS SERVICE Kft.                     | 06 52 953-817  |
| Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Kft. | 06 30 438-2172 |
| <b>OPUS TIGÁZ Zrt.</b>                       | 06 80 300-300  |

**Írásos megkeresések elérhetőségei:**

**Központi levelezési cím:** 1439 Budapest, Pf. 700  
**E-mail:** [ugyfelszolgalat@mvm.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mvm.hu)  
**Honlap:** [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu)

## Ügyfélszolgálati irodák elérhetősége

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati elérhetőségeinek és nyitvatartásainak teljes és aktuális listája a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) oldalon található. (A függelékben szereplő elérhetőségek a 2020. október 1-jéig érvényesek.)

### ÁLLANDÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK

Normál ötnapos munkahétben a hét minden munkanapján legalább napi 6 órással, - 5 munkanapos hetet alapul véve – összesen heti 36 órással nyitva tartás, egyik napon 20 óráig.

|                  |                                                                                                                       |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Békéscsaba       | 5600 Békéscsaba, Mednyánszky u. 17.<br>5600 Békéscsaba, Andrássy út 46.                                               |
| Budapest         | 1081 Budapest, Fiumei út 9-11.                                                                                        |
|                  | 1139 Budapest, Béke tér 9.                                                                                            |
|                  | 1103 Budapest, Kőér u. 2/A                                                                                            |
|                  | 1149 Budapest, Pillangó park 7.                                                                                       |
|                  | 1027 Budapest, Tölgyfa u. 28.                                                                                         |
|                  | 1116 Budapest, Mezőkövesd utca 5-7.                                                                                   |
|                  | 1117 Budapest, Fehérvári út 17.                                                                                       |
|                  | 1134 Budapest, Angyalföldi út 5/B (LION Irodaház)                                                                     |
| Cegléd           | 2700 Cegléd, Kossuth Ferenc u. 63.                                                                                    |
| Debrecen         | 4026 Debrecen, Kútcsanak utca 8-Bem tér 14. (Simonyi Kapu Üzletház. fsz.)                                             |
| Dunaújváros      | 2400 Dunaújváros, Magyar út 11.                                                                                       |
| Eger             | 3300 Eger, Törvényszék u. 4. (Agria Park földszint)                                                                   |
| Érd              | 2030 Érd, Szabadság tér 13.                                                                                           |
| Győr             | 9024 Győr, Puskás Tivadar u. 8-Wesselényi utca 6. (Leier City Center – Arzenál Irodaház, bejárat a Zrínyi utca felől) |
| Hódmezővásárhely | 6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.                                                                                 |
| Kaposvár         | 7400 Kaposvár, Zárda u. 8.                                                                                            |
| Kecskemét        | 6000 Kecskemét, Szövetség tér 5.                                                                                      |
|                  | 6000 Kecskemét, Szultán u. 2-4.                                                                                       |
| Kecskemét        | Izsáki út 2. (Szil-Coop)                                                                                              |
| Miskolc          | 3500 Miskolc, Arany János utca 6-8.                                                                                   |
| Nagykanizsa      | 8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 15.                                                                                    |
| Nyíregyháza      | 4400 Nyíregyháza, Nagy Imre tér 1. (Korzó Bevásárlóközpont, B ép. 3. em.)                                             |
| Pécs             | 7621 Pécs, Mária u. 3.                                                                                                |
| Salgótarján      | 3100 Salgótarján, Kassai sor 14.                                                                                      |
| Sopron           | 9400 Sopron, Selmeci u. 15-17.                                                                                        |
| Szeged           | 6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 68.                                                                                   |
|                  | 6721 Szeged, Szent István tér 12-13.                                                                                  |
| Székesfehérvár   | 8000 Székesfehérvár, Sár u. 1.                                                                                        |
| Székesvárad      | 7100 Székesvárad, Széchenyi u. 55-57.                                                                                 |
| Szolnok          | 5000 Szolnok, Thököly út 79.                                                                                          |
| Szombathely      | 9700 Szombathely, Lipp Vilmos u. 14/A (Bejárat: az Írottka utca felől.)                                               |
| Tatabánya        | 2800 Tatabánya, Gál István ltp. 704.                                                                                  |
| Veszprém         | 8200 Veszprém, Szabadság tér 4.                                                                                       |
| Zalaegerszeg     | 8900 Zalaegerszeg, Berzsenyi utca 7.                                                                                  |

[MVM Next1] megjegyzést írt: Kiegészítés a januártól megszűnő DBH ügyintézés helyett kijelölt két állandó irodával.

[MVM Next2] megjegyzést írt:

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FIÓKIRODÁK

Normál ötnapos, illetve négynapos munkahétben heti két munkanapon, összesen heti 8 óras nyitvatartás, egyik napon 18 óráig.

Ha munkaszüneti nap és pihenőnap miatt négynél kevesebb munkanapból áll a hét, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult az ügyfélszolgálati fiókirodát a hét egy munkanapján, 6 óras nyitvatartással üzemeltetni. A módosításról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett munkahetet megelőzően legalább 30 nappal honlapján és ügyfélszolgálatán keresztül tájékoztatja a felhasználókat.

|                  |                                                               |
|------------------|---------------------------------------------------------------|
| Bácsalmás        | 6430 Bácsalmás, Hősök tere 3.                                 |
| Baja             | 6500 Baja, Szentháromság tér 6.                               |
| Békés            | 5630 Békés, Petőfi S. u. 2.                                   |
| Csongrád         | 6640 Csongrád, Kossuth tér 7.                                 |
| Gyula            | 5700 Gyula, Béke sgt. 35.                                     |
| Jánoshalma       | 6440 Jánoshalma, Bajai út 4.                                  |
| Kalocsa          | 6300 Kalocsa, Ecetgyár u. 35/A.                               |
| Kiskőrös         | 6200 Kiskőrös, Bajcsy-Zs. u. 15.                              |
| Kiskunfélegyháza | 6100 Kiskunfélegyháza, Batthyány L. u. 2-4.                   |
| Kiskunhalas      | 6400 Kiskunhalas, Mátyás tér 2.                               |
| Kiskunmajsa      | 6120 Kiskunmajsa, Iskola u. 6.                                |
| Kistelek         | 6760 Kistelek, Árpád u. 26.                                   |
| Kenderos         | 5553 Kenderos, Hősök tere 4-5.                                |
| Kunszentmiklós   | 6090 Kunszentmiklós, Kálvin tér 12.                           |
| Lakitelek        | 6065 Lakitelek, Széchenyi krt. 46. (Lakiteleki Közösségi Tér) |
| Makó             | 6900 Makó, Liget u. 3.                                        |
| Mezőkovácsháza   | 5800 Mezőkovácsháza, Hősök tere 6.                            |
| Monor            | 2200 Monor, Kossuth Lajos u. 65-67.                           |
| Mórahalom        | 6782 Mórahalom, Rózskei út 2.                                 |
| Nagykőrös        | 2750 Nagykőrös, Szabadság tér 4.                              |
| Orosháza         | 5900 Orosháza, Táncsics Mihály u. 20. (Alföldi víz irodája)   |
| Oroszlány        | 2840 Oroszlány Bánki Donát utca 2.                            |
| Örkény           | 2377 Örkény, Kossuth Lajos u. 2.                              |
| Sarkad           | 5720 Sarkad, Kossuth u. 25.                                   |
| Szentes          | 6600 Szentes, Kossuth Lajos utca 3.                           |
| Vésztő           | 5530 Vésztő, Kossuth Lajos utca 37.                           |

### Postai fiókirodák

|                 |                        |                                           |
|-----------------|------------------------|-------------------------------------------|
| Abaújszántó     | Abaújszántó posta      | Abaújszántó, Jászai tér 21.               |
| Ajka            | Ajka 1 posta           | Ajka, Szabadság tér 7.                    |
| Baktalórántháza | Baktalórántháza posta  | Baktalórántháza, Vasút utca 8/a.          |
| Balassagyarmat  | Balassagyarmat 1 posta | Balassagyarmat, Rákóczi Fejedeleme út 24. |
| Balatonalmádi   | Balatonalmádi 1 posta  | Balatonalmádi, Petőfi Sándor utca 19.     |
| Balatonboglár   | Balatonboglár 1 posta  | Balatonboglár, Szabadság utca 2.          |
| Balatonfüred    | Balatonfüred 2 posta   | Balatonfüred, Ady Endre utca 1.           |
| Balmazújváros   | Balmazújváros posta    | Balmazújváros, Dózsa György utca 5-7.     |
| Barcs           | Barcs 1 posta          | Barcs, Köztársaság utca 2/a.              |
| Bátonyterenye   | Bátonyterenye 1 posta  | Bátonyterenye, Városház út 1.             |
| Bélapátfalva    | Bélapátfalva posta     | Bélapátfalva, IV. Béla út 37-39.          |
| Berettyóújfalu  | Berettyóújfalu 1 posta | Berettyóújfalu, Millennium út 12.         |
| Bicske          | Bicske posta           | Bicske, Kossuth tér 4.                    |
| Bóly            | Bóly posta             | Bóly, Ady Endre utca 7.                   |
| Bonyhád         | Bonyhád 1 posta        | Bonyhád, Szabadság tér 17.                |

|                 |                         |                                         |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------------------|
| Budaörs         | Budaörs 1 posta         | Budaörs, Szabadság út 74.               |
| Cegléd          | Cegléd 1 posta          | Cegléd, Kossuth Ferenc utca 2.          |
| Celldömölk      | Celldömölk 1 posta      | Celldömölk, Dr Géfin Lajos tér 14.      |
| Cigánd          | Cigánd posta            | Cigánd, Petőfi út 93.                   |
| Csenger         | Csenger posta           | Csenger, Béke utca 10.                  |
| Csorna          | Csorna posta            | Csorna, Erzsébet királyné út 31.        |
| Csurgó          | Csurgó posta            | Csurgó, Petőfi tér 29.                  |
| Dabas           | Dabas 1 posta           | Dabas, Szent János utca 120-122.        |
| Derecske        | Derecske posta          | Derecske, Köztársaság út 79.            |
| Devecser        | Devecser posta          | Devecser, Miskei út 10.                 |
| Dombóvár        | Dombóvár 1 posta        | Dombóvár, Szabadság utca 25.            |
| Dunakeszi       | Dunakeszi 1 posta       | Dunakeszi, Verseny utca 4.              |
| Edelény         | Edelény 1 posta         | Edelény, Tóth Árpád út 7.               |
| Encs            | Encs posta              | Encs, Petőfi út 51.                     |
| Enying          | Enying posta            | Enying, Szabadság tér 3.                |
| Ercsi           | Ercsi 1 posta           | Ercsi, Dózsa György út 2.               |
| Esztergom       | Esztergom 1 posta       | Esztergom, Arany János utca 2.          |
| Fehérgyarmat    | Fehérgyarmat posta      | Fehérgyarmat, Tömöttvár utca 6-8.       |
| Füzesabony      | Füzesabony 1 posta      | Füzesabony, Rákóczi út 56.              |
| Gárdony         | Gárdony 2 - Agárd posta | Gárdony-Agárd, Balatoni út 74.          |
| Gödöllő         | Gödöllő 1 posta         | Gödöllő, Dózsa György út 15.            |
| Gyál            | Gyál posta              | Gyál, Ady Endre utca 1-3.               |
| Gyomaendrőd     | Gyomaendrőd 1 posta     | Gyomaendrőd, Kossuth Lajos út 28.       |
| Gyöngyös        | Gyöngyös 1 posta        | Gyöngyös, Péter Kis Szaléz út 9-11.     |
| Hajdúböszörmény | Hajdúböszörmény posta   | Hajdúböszörmény, Korpona utca 15.       |
| Hajdúhadház     | Hajdúhadház posta       | Hajdúhadház, Bocskai tér 11.            |
| Hajdúnánás      | Hajdúnánás posta        | Hajdúnánás, Kossuth utca 1.             |
| Hajdúszoboszló  | Hajdúszoboszló 1 posta  | Hajdúszoboszló, Kálvin tér 1.           |
| Harkány         | Harkány posta           | Harkány, Kossuth Lajos utca 57.         |
| Hatvan          | Hatvan 1 posta          | Hatvan, Grassalkovich út 1.             |
| Heves           | Heves posta             | Heves, Deák Ferenc út 15.               |
| Ibrány          | Ibrány posta            | Ibrány, Lehel utca 24.                  |
| Jászapáti       | Jászapáti posta         | Jászapáti, Damjanich út 1.              |
| Jászberény      | Jászberény 1 posta      | Jászberény, Lehel Vezér tér 7-8.        |
| Kapuvár         | Kapuvár 1 posta         | Kapuvár, Kossuth Lajos utca 42.         |
| Karcag          | Karcag 1 posta          | Karcag, Széchenyi sugárút 4.            |
| Kazincbarcika   | Kazincbarcika 1 posta   | Kazincbarcika, Fő tér 1.                |
| Kemecse         | Kemecse posta           | Kemecse, Dimitrov utca 12.              |
| Keszthely       | Keszthely 1 posta       | Keszthely, Kossuth Lajos utca 48.       |
| Kisbér          | Kisbér posta            | Kisbér, Széchenyi utca 4.               |
| Kisvárd         | Kisvárd 1 posta         | Kisvárd, Somogyi Rezső u. 4.            |
| Komárom         | Komárom 1 posta         | Komárom, Czibor Zoltán utca 3.          |
| Komló           | Komló 1 posta           | Komló, Városház tér 2.                  |
| Körmend         | Körmend posta           | Körmend, Dr Batthyány S. László utca 2. |
| Kőszeg          | Kőszeg 1 posta          | Kőszeg, Várkör 65.                      |
| Kunhegyes       | Kunhegyes posta         | Kunhegyes, Kossuth Lajos utca 37.       |
| Lenti           | Lenti posta             | Lenti, Zrínyi utca 1.                   |
| Letenye         | Letenye posta           | Letenye, Szabadság tér 20.              |
| Marcali         | Marcali posta           | Marcali, Rákóczi utca 16.               |
| Mátészalka      | Mátészalka 1 posta      | Mátészalka, Kálvin tér 9.               |

|                      |                              |                                                    |
|----------------------|------------------------------|----------------------------------------------------|
| Mátraderecske        | Mátraderecske posta          | Mátraderecske, Hősök tere 20.                      |
| Mezőcsát             | Mezőcsát posta               | Mezőcsát, Kiss J. út 2.                            |
| Mezőkövesd           | Mezőkövesd 1 posta           | Mezőkövesd, Alkotmány utca 1.                      |
| Mezőtúr              | Mezőtúr 1 posta              | Mezőtúr, Kossuth tér 10.                           |
| Mohács               | Mohács 1 posta               | Mohács, Arany J.u. 2/a.                            |
| <del>Monor</del>     | <del>Monor 1 posta</del>     | <del>Monor, Petőfi Sándor utca 13.</del>           |
| Mór                  | Mór 1 posta                  | Mór, Szent István tér 1/A.                         |
| Mosonmagyaróvár      | Mosonmagyaróvár 1 posta      | Mosonmagyaróvár, Erkel Ferenc utca 3.              |
| Nagyatád             | Nagyatád posta               | Nagyatád, Baross Gábor utca 3.                     |
| Nagykálló            | Nagykálló posta              | Nagykálló, Zrínyi Miklós út 3.                     |
| Nagykát              | Nagykát posta                | Nagykát, Dózsa György utca 7.                      |
| <del>Nagykörös</del> | <del>Nagykörös 1 posta</del> | <del>Nagykörös, Hősök tere 3.</del>                |
| Nagymaros            | Nagymaros posta              | Nagymaros, Német utca 10.                          |
| Nyíradony            | Nyíradony posta              | Nyíradony, Árpád utca 10.                          |
| Nyírbátor            | Nyírbátor posta              | Nyírbátor, Szabadság tér 3.                        |
| Ózd                  | Ózd 1 posta                  | Ózd, Munkás utca 14.                               |
| Paks                 | Paks 1 posta                 | Paks, Dózsa Gy. utca 30-32.                        |
| Pannonhalma          | Pannonhalma posta            | Pannonhalma, Dózsa György utca 7.                  |
| Pápa                 | Pápa 1 posta                 | Pápa, Kossuth Lajos utca 27.                       |
| Pásztó               | Pásztó 1 posta               | Pásztó, Fő út 54/3.                                |
| Pécsvárad            | Pécsvárad posta              | Pécsvárad, Vasút utca 4.                           |
| Pilisvörösvár        | Pilisvörösvár posta          | Pilisvörösvár, Fő utca 64.                         |
| <del>Polgárdi</del>  | <del>Polgárdi posta</del>    | <del>Polgárdi, Munkácsy Mihály lakótelep 20.</del> |
| Putnok               | Putnok posta                 | Putnok, Mátyás király tér 13.                      |
| Püspökladány         | Püspökladány 1 posta         | Püspökladány, Kossuth utca 9.                      |
| Ráckeve              | Ráckeve posta                | Ráckeve, Kossuth Lajos utca 24.                    |
| Rétság               | Rétság posta                 | Rétság, Templom utca 2.                            |
| Sárbogárd            | Sárbogárd 1 posta            | Sárbogárd, Ady E. út 178.                          |
| Sárospatak           | Sárospatak posta             | Sárospatak, Rákóczi út 47.                         |
| Sárvár               | Sárvár 1 posta               | Sárvár, Várkerület 32.                             |
| Sásd                 | Sásd posta                   | Sásd, Szent Imre út 16.                            |
| Sátoraljaújhely      | Sátoraljaújhely posta        | Sátoraljaújhely, Kazinczy út 10.                   |
| Sellye               | Sellye posta                 | Sellye, Mátyás király utca 66.                     |
| Siófok               | Siófok 1 posta               | Siófok, Fő utca 186-188.                           |
| Sümeg                | Sümeg posta                  | Sümeg, Kossuth Lajos utca 1.                       |
| Szarvas              | Szarvas posta                | Szarvas, Szabadság út 9.                           |
| Szécsény             | Szécsény posta               | Szécsény, Dugonics út 1.                           |
| Szeghalom            | Szeghalom posta              | Szeghalom, Nagy Miklós utca 2/1.                   |
| Szentendre           | Szentendre 1 posta           | Szentendre, Kossuth Lajos utca 23-25.              |
| Szentgotthárd        | Szentgotthárd posta          | Szentgotthárd, Széll Kálmán tér 12.                |
| Szentlőrinc          | Szentlőrinc posta            | Szentlőrinc, Munkácsy Mihály utca 10.              |
| Szerencs             | Szerencs posta               | Szerencs, Rákóczi út 62-66.                        |
| Szigetszentmiklós    | Szigetszentmiklós 1 posta    | Szigetszentmiklós, Szent Erzsébet tér 1.           |
| Szigetvár            | Szigetvár posta              | Szigetvár, József Attila utca 27-31.               |
| Szikszó              | Szikszó posta                | Szikszó, Bolt út 15.                               |
| Tab                  | Tab posta                    | Tab, Kossuth Lajos utca 61.                        |
| Tamási               | Tamási posta                 | Tamási, Kossuth tér 17.                            |
| Tapolca              | Tapolca 1 posta              | Tapolca, Deák Ferenc utca 19.                      |
| Tata                 | Tata 1 posta                 | Tata, Kossuth tér 19.                              |
| Tét                  | Tét posta                    | Tét, Fő utca 4.                                    |

|                  |                        |                                      |
|------------------|------------------------|--------------------------------------|
| Tiszaföldvár     | Tiszaföldvár 1 posta   | Tiszaföldvár, Kossuth Lajos út 167.  |
| Tiszafüred       | Tiszafüred 1 posta     | Tiszafüred, Fő utca 14.              |
| Tizsakécske      | Tizsakécske 1 posta    | Tizsakécske, Béke tér 1.             |
| Tiszaújváros     | Tiszaújváros 1 posta   | Tiszaújváros, Bethlen Gábor út 9.    |
| Tiszavasvári     | Tiszavasvári posta     | Tiszavasvári, Kossuth Lajos utca 23. |
| Tokaj            | Tokaj posta            | Tokaj, Rákóczi út 24.                |
| Tolna            | Tolna posta            | Tolna, Deák Ferenc utca 81/3.        |
| Törökszentmiklós | Törökszentmiklós posta | Törökszentmiklós, Kossuth utca 127.  |
| Tura             | Tura posta             | Tura, Bartók Béla tér 4.             |
| Vác              | Vác 1 posta            | Vác, Posta park 2.                   |
| Várpalota        | Várpalota 1 posta      | Várpalota, Szent István utca 5.      |
| Vásárosnamény    | Vásárosnamény 1 posta  | Vásárosnamény, Szabadság tér 35.     |
| Vasvár           | Vasvár posta           | Vasvár, Járdányi utca 4.             |
| Vecsés           | Vecsés 1 posta         | Vecsés, Telepi út 47-49.             |
| Záhony           | Záhony posta           | Záhony, Ady Endre út 36.             |
| Zalaszentgrót    | Zalaszentgrót posta    | Zalaszentgrót, Dózsa György utca 2.  |
| Zirc             | Zirc posta             | Zirc, Damjanich utca 3.              |

## AJÁNLATKÉRÉS FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

## Alulírott (Ajánlatkérő)

Név<sup>1</sup> / Megnevezés<sup>2</sup>: .....  
Születési név<sup>1</sup> / Rövidített cégnév<sup>2</sup>: .....  
Születési hely és idő, anyja születési neve<sup>1</sup>: .....  
Lakcím<sup>1</sup> / Székhely<sup>2</sup>: .....  
Adószám<sup>1a,2</sup>: .....  
Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)<sup>1a,2</sup>: .....  
Bankszámlaszám<sup>3</sup>: .....

ezúton bejelentem, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től földgáz egyetemes szolgáltatást kívánok igénybe venni. Kérem az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy szíveskedjen a szolgáltatásra szerződésalkötési ajánlatot tenni.

Kérem az elosztóhálózat-használati szerződéselem MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint megbízott által történő kezelését. Tudomásul veszem, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. írásbeli-jelen megbízásom alapján az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során az területileg illetékes földgázelosztónál a nevemben teljes jogkörrel eljár, és ennek során a szerződés megkötéséhez szükséges személyes adataimat az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-az illetékes földgázelosztó-részére átadja.

## 1. Ajánlatkérés oka

☐ új bekapcsolás ☐ felhasználóváltás ☐ kereskedőváltás

## 2. Földgázfelhasználás célja

- ☐ **lakossági célú felhasználás:** természetes személy saját háztartása (egy felhasználási helyet képező lakóépület, lakás, üdülő, hétvégi ház, lakossági célra használt garázs) fogyasztása céljára vásárol földgázt, ÉS a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet
- ☐ **fogyasztói közösség** (lakossági célú felhasználása): a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, ÉS a földgáz vásárlása a lakóépület közös fogyasztásának céljára történik
- ☐ **nem lakossági célú felhasználás:** a földgáz vásárlása a fenti esetek egyikének sem felel meg

## 3. Kapcsolattartás

Értesítési cím<sup>1,2</sup> (ha eltér a lakcímtől / székhelytől): .....  
Telefonszám<sup>4</sup>: .....  
E-mail-cím<sup>4</sup>: .....  
A telefonszám / e-mail-cím megadásával az Ajánlatkérő hozzájárul, hogy vele az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kapcsolatot telefonon / elektronikus úton tartsa.

## 4. Felhasználási hely adatai

Cím<sup>1,2</sup>: .....  
Mérési pont azonosító<sup>1,2,5</sup>: .....  
Használat jogcíme<sup>1,2</sup>: tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb .....  
Mérőberendezés(ek) gyári száma és állása (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.)  

| Sorszám | Mérő gyári szám <sup>1,2</sup> | Mérőállás <sup>1,2</sup> | Dátum <sup>1,2</sup> |
|---------|--------------------------------|--------------------------|----------------------|
| 1.      | .....                          | .....                    | .....                |
| 2.      | .....                          | .....                    | .....                |

Felhívjuk a figyelmet, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a földgázelosztó helyszíni ellenőrzésének eredménye alapján az adatokat módosítani.

5. Várható éves felhasználás: ..... m<sup>3</sup>/év (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.)

## 6. Elszámolás/Számlázás módja (Kérjük, hagyja üresen, ha nincs gázmérő.)

☐ egyenletes részszámlázás ☐ hőmérsékletfüggő részszámlázás ☐ diktálás

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 20 m<sup>3</sup>/h vagy azon felüli névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználási helyek esetében havi elszámolást alkalmaz.

## 7. Számlaküldés módja

## A korszerű, papírmentes elektronikus számla előnyei:

- ✓ számláját bárhol és bármikor megtekintheti
- ✓ nincs kézbesítési idő, a számla megérkezéséről e-mailben értesíti a rendszer
- ✓ környezetkímélő

☐ elektronikus számlát kérek az alábbi e-mail-címre: .....  
(Nyilatkozat hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. papír alapú számlát küld.)

8. Számlakiegyenlítés (fizetés) módja (Kizárólag lakossági célú felhasználás és papír alapú számla esetén szükséges kitölteni.)

☐ Nem kérek postai számlabefizetési megbízást (fehér csekket), mivel a számla kiegyenlítését egyéb módon (pl. átutalással) vagy bankkártyás fizetés kívánom teljesíteni.

postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk) (Kizárólag lakossági célú felhasználás és papír alapú számla esetén választható.)

(Nyilatkozat hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a lakossági fogyasztó részére postai számlabefizetési megbízást (fehér csekket) küld.)

Csoportos beszedési megbízással történő fizetés a szerződéskötést követően kezdeményezhető a számlavezető pénzügyintézetnél az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. azonosítójával (A10897830) és a számla 3. oldalán található felhasználó azonosító számmal.

## 9. Rendelkezés túlfizetés kezeléséről

☐ Kérem, hogy ha az elszámolás eredményeként a szerződéses folyószámlámon 3000 forintot meghaladó túlfizetés keletkezik, annak összegét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a következő esedékes számlá(i)m fizetendő összegéből vonja le. (Nyilatkozat hiányában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a túlfizetést 8 napon belül visszafizeti.)

## 10. Szolgáltatás igényelt kezdeti időpontja: 20..... év ..... hó ..... nap

## 11. Fizető adatai (ha nem azonos az Ajánlatkérővel)

Név<sup>1</sup> / Megnevezés<sup>2</sup>: .....

Születési név<sup>1</sup> / Rövidített cégnév<sup>2</sup>: .....

Születési hely és idő, anyja születési neve<sup>1</sup>: .....

Lakcím<sup>1</sup> / Székhely<sup>2</sup>: .....

Értesítési cím<sup>1,2</sup>: .....

Adószám<sup>1a,2</sup>: ..... - -

Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)<sup>1a,2</sup>: .....

Bankszámlaszám<sup>3</sup>: .....

Telefonszám<sup>4</sup>: .....

Kapcsolattartási e-mail-cím<sup>4</sup>: .....

Felhívjuk a figyelmet, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez, ha az Ajánlatkérő a felhasználási helyet bérliként vagy egyéb jogcímen használja (3. pont), az ajánlatkéréshez szükséges a felhasználási hely tulajdonosának kapacitáslekötési jog átadására vonatkozó nyilatkozatát csatolni, vagy a kapacitáslekötési joggal való rendelkezést egyéb módon igazolni. Ez esetben továbbá az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az Ajánlatkérő kikapcsolásra okot adó díjszámlatartozásával (lejárt tartozásával) összefüggő adatait a tulajdonos részére annak kérése esetén – a kapacitáslekötési jog későbbi érvényesítése érdekében – átadja az erre vonatkozó, üzletszabályzatban részletezett adatkezelési hozzájárulás benyújtását követően továbbítja.

A szerződéskötéshez kapcsolódó információk, így különösen az általános szerződési feltételek a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) honlapról letölthetők.

Felek kijelentik, hogy a közölt adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

Kelt: ....., 20..... év ..... hó ..... nap

Ajánlatkérő

Fizető  
ha nem azonos az Ajánlatkérővel

|                |                |
|----------------|----------------|
| Tanú1:         | Tanú2:         |
| Név: .....     | Név: .....     |
| Lakcím: .....  | Lakcím: .....  |
| Aláírás: ..... | Aláírás: ..... |

A földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg.

Az MVM Vállalkozás-csoport egyes tagvállalatai által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló részletes Adatkezelési Tájékoztatót a

|                 |            |                              |
|-----------------|------------|------------------------------|
| Hatályos: 2021. | 2/3. oldal | MVM Next Energiakereskedelmi |
| Zrt.            | 2/2. oldal | 2021. április 1.             |

[MVM Next3] megjegyzést írt: egyszerűsítés, egyértelműsítés

[MVM Next4] megjegyzést írt: módosítás új Get. 125. § (1d) alapján

~~www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatások-elérhetőségen-tekintheti-meg-A-földgáz-egyetemes-szolgáltatás-biztosítása,-az-egyetemes-szolgáltatási-szerződés-teljesítése-keretében-kezelt-személyes-adatokra-vonatkozó-tájékoztatót-az-Általános-Adatkezelési-Tájékoztatóban;-az-üdvintézés-során-készített-hangfelvétellel-összefüggésben-kezelt-személyes-adatokra-vonatkozó-tájékoztatót-a-Hangfelvétel-Rögzítésére-Vonatkozó-Adatkezelési-Tájékoztatóban;-míg-az-MVM-Vállalkozáscsoport-egyes-tagvállalatai-által-kötött-szerződésekben-illetve-más-dokumentumokban-kapcsolattartóként-megjelölt-természetes-személyek-személyes-adatainak-kezeléséről-szóló-tájékoztatót-az-ezen-című-Adatkezelési-Tájékoztatóban-találhatja-meg.-A-tájékoztatók-a-<http://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/Tajekoztatok> honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban érhetők el~~

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el.

<sup>1,2</sup> A földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adat, ezért e célból az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk. (1) bek. b) pontjában és/vagy a 2008. évi XL. törvény 36. § (1) bek. a) és n) pontjában foglaltakra figyelemmel ezen adatot kérjük megadni ("természetes személyek, <sup>1</sup>~~egyéni vállalkozók~~, <sup>2</sup>nem természetes személyek esetén). | <sup>3</sup> Visszafizetés (9. pont) esetén pénzügyi visszauláshoz megadása kötelező. | <sup>4</sup> Önkéntesen megadható, az érintett személy hozzájárulásával kezelt adat. | <sup>5</sup> A számla 3. oldalán, a mérési pont azonosító után, zárójelben szereplő számsor. Új bekapcsolás esetén a földgázelosztóval megkötött csatlakozási szerződésben található.

[MVM Next5] megjegyzést írt: egyszerűsítés

## Földgáz átadás - átvételi nyilatkozat felhasználóváltás bejelentéséhez

Átadó (elköltöző) felhasználó neve<sup>1,2</sup>: .....  
mint ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb ..... jogcímen<sup>1,2</sup> használó.  
Születési neve<sup>1</sup>: ..... | Anyja neveSzületési helye, ideje<sup>1</sup>: .....  
Anyja Születési helye és ideje<sup>1</sup>: .....  
Adószáma<sup>1a,2</sup>: ..... | Nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám) <sup>1a,2</sup>: .....  
Lakcím<sup>1</sup>/Székhely címe<sup>2</sup>: .....  
Értesítési címe<sup>1,2</sup>: .....  
Telefonszáma<sup>1,2</sup>: ..... | Bankszámlaszáma<sup>3</sup>: .....  
Felhasználó azonosító száma<sup>1,2</sup>: ..... | E-mail-címe<sup>4,5</sup>: .....

## Felhasználó elhalálozása esetén megadandó adatok

Elhunyt felhasználó neve<sup>1</sup>: .....  
mint ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb ..... jogcímen<sup>1</sup> használó.  
Születési neve<sup>1</sup>: ..... | Anyja neveSzületési helye, ideje<sup>1</sup>: .....  
Anyja Születési helye és ideje<sup>1</sup>: .....  
Elhalálozási év: ..... hónap ..... nap .....<sup>1</sup>

Az elhalálozást bejelentő neve<sup>1</sup>: .....

Értesítési címe<sup>1</sup>: .....

E-mail-címe<sup>4,5</sup>: .....

Átvévő felhasználó neve<sup>1,2</sup>: .....  
mint ☐ tulajdonos ☐ bérlő ☐ egyéb ..... jogcímen<sup>1,2</sup> használó.  
Születési neve<sup>1</sup>: ..... | Anyja neveSzületési helye, ideje<sup>1</sup>: .....  
Anyja Születési helye és ideje<sup>1</sup>: .....  
Adószáma<sup>1a,2</sup>: ..... | Nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám) <sup>1a,2</sup>: .....  
Lakcím<sup>1</sup>/Székhely címe<sup>2</sup>: .....  
Értesítési címe<sup>1,2</sup>: .....  
Telefonszáma<sup>1,2</sup>: ..... | E-mail-címe<sup>4,5</sup>: .....

Felhasználási hely címe<sup>1,2</sup>: .....

Mérési pont azonosítója<sup>1,2,6</sup>: .....

Mérőberendezés(ek) gyári száma és átadáskori állása (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.):

| Sorszám | Mérő gyári szám <sup>1,2</sup> | Mérőállás <sup>1,2</sup> | Dátum <sup>1,2</sup> | Megjegyzés |
|---------|--------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|
| 1.      | .....                          | .....                    | .....                | .....      |
| 2.      | .....                          | .....                    | .....                | .....      |
| 3.      | .....                          | .....                    | .....                | .....      |

Felhívjuk a figyelmet, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a földgázelosztó helyszíni ellenőrzésének eredménye alapján az adatokat módosítani.

Az Átadó felhasználó kijelenti, hogy a megjelölt felhasználási helyen a földgázszolgáltatás igénybevételével felhagy (elköltözik stb.) ezért a jelen okirat aláírásával az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-vel fennálló egyetemes szolgáltatási szerződését felmondja. Az Átadó felhasználó a fentiekben közölt mérőállás(ok)ig az annak megfelelően készült előleg- és végszámla kiegyenlítését vállalja. Ha az Átadó felhasználónak a területileg illetékes földgázelosztóval megkötött elosztóhálózat-használati szerződését az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kezeli megbízottként, az Átadó felhasználó a jelen okirat aláírásával az elosztóhálózat-használati szerződését is felmondja, és kéri az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t, hogy ezzel kapcsolatban járjon el.

Az Átvévő felhasználó kijelenti, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től a földgáz egyetemes szolgáltatást a fentiek szerinti mérőállás(ok)tól kívánja igénybe venni, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél e nyilatkozat kitöltésével egy időben egyetemes szolgáltatási ajánlatkérést tesz.

Az Átvévő felhasználó mint vélemezett örökös / mint az elhalálozással érintett felhasználási hely használatára örökös statusz hiányában is jogosult személy kijelenti továbbá, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés vele történő megkötéséből eredően, az egyéb szerződéskötésre jogosultakkal szemben minden felelősséget vállal. Vállalja továbbá, hogy amennyiben a végleges hagyatékátadó végzés alapján a megjelölt felhasználási helyet érintően tulajdonosváltás történik, azt a hagyatékátadó végzés véglegessé válásától számított 15 napon belül bejelenti.

Felek kijelentik, hogy a közölt adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

Kelt: ....., 20..... év ..... hó ..... nap

Átadó felhasználó / a Felhasználó elhalálozását bejelentő személy

Átvévő felhasználó

Tanú1: ..... Tanú2: .....  
Név: ..... Név: .....  
Lakcím: ..... Lakcím: .....  
Aláírás: ..... Aláírás: .....

A földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. Az ügyintézés során közölt hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvételi Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg.

Az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló részletes Adatkezelési Tájékoztatót a [www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztataskok](http://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztataskok) elérhetőségen tekintheti meg. A földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a Hangfelvételi Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban, míg az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kötött

Hatályos: 2021.

1/2. oldal

MVM Next Energiakereskedelmi

Zrt.

1/1. oldal

2021. április 1.

szervezőkben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló tájékoztatást az ezen című Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. A tájékoztatók a <http://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/Tajekoztatok> honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban érhetőek el.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el.

<sup>1,2</sup> A felhasználási helyen a felhasználó személyének megváltozásával kapcsolatos ügyintézéshez szükséges adat, ezért e célból az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk. (1) bek. b) pontjában és/vagy a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet 23/B. § (2), (4) és (7) bek.-ében foglaltakra figyelemmel ezen adatot kérjük megadni. (természetes személyek, <sup>3</sup>egyévi vállalkozók, <sup>2</sup>nem természetes személyek esetén). | <sup>3</sup> Pénzügyi visszautaláshoz megadása kötelező | <sup>4</sup> Megadása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kapcsolatot jogosult elektronikus úton tartani. | <sup>5</sup> Önkéntesen megadható, az érintett személy hozzájárulásával kezelt adat. | <sup>6</sup> A számla 3. oldalán, a mérési pont azonosító után, zárójelben szereplő számsor.

[MVM Next6] megjegyzést írt: egyszerűsítés

## Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére egyetemes szolgáltatási és elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáával

Felhasználó azonosító száma<sup>1,2</sup>: .....**Felhasználó adatai**Név<sup>1</sup> / Megnevezés<sup>2</sup>: .....Születési név<sup>1</sup> / Rövidített cégnév<sup>2</sup>: .....Születési hely és idő<sup>1</sup>: ..... | Anyja **születési** neve<sup>1</sup>: .....Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)<sup>1a,2</sup>: ..... | Adószám<sup>1a,2</sup>: .....-.....-.....Lakcím<sup>1</sup> / Székhely<sup>2</sup>: .....**Értesítési cím (ha eltér a lakcímétől / székhelyétől)<sup>1,2</sup>**: .....**Bankszámlaszám (ha nincs fizető)<sup>3</sup>**: .....**Értesítési cím (ha eltér a lakcímétől / székhelyétől)<sup>1,2</sup>**: .....Telefonszám<sup>1,2</sup>: ..... |E-mail-cím<sup>4</sup>: .....**Számlafizető adatai (ha nem azonos a felhasználóval)**Név<sup>1</sup> / Megnevezés<sup>2</sup>: .....Születési név<sup>1</sup> / Rövidített cégnév<sup>2</sup>: .....Születési hely és idő<sup>1</sup>: ..... | Anyja **születési** neve<sup>1</sup>: .....Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)<sup>1a,2</sup>: ..... | Adószám<sup>1a,2</sup>: .....-.....-.....Lakcím<sup>1</sup> / Székhely<sup>2</sup>: .....**Értesítési cím (ha eltér a lakcímétől / székhelyétől)<sup>1,2</sup>**: .....**Bankszámlaszám<sup>3</sup>**: .....Telefonszám<sup>4</sup>: ..... | Kapcsolattartási e-mail-cím<sup>4</sup>: .....**Bankszámlaszám<sup>3</sup>****Felhasználási hely adatai:**Cím<sup>1,2</sup>: .....Mérési pont azonosító<sup>1,2,5</sup>: .....**A felhasználási helyen található, megszüntetendő gázmérő(k) gyári száma:**

|                      |    |    |    |
|----------------------|----|----|----|
| Mérő(k) gyári száma: | 1. | 2. | 3. |
|----------------------|----|----|----|

**A Felhasználó kijelenti, hogy**

- a megjelölt felhasználási helyen a földgázszolgáltatás igénybevételével felhagy, ezért a jelen megrendelés aláírásával kezdeményezi a földgázszolgáltatás végleges megszüntetését.
- a földgázszolgáltatás fenti felhasználási helyen történő megszüntetése más személy(ek) jogszabályi vagy más jogait, jogos érdekeit nem sérti(k), más személy(ek)e) a felhasználási hely birtoklásában nem akadályoz vagy háborít.

**A Felhasználó / Fizető tudomásul veszi, hogy**

- leszerelési mérőállás(ok)nak megfelelően készült végszámlát köteles kiegyenlíteni.

**Felhasználó tudomásul veszi, hogy**

- a földgázszolgáltatás végleges megszüntetésével egyidejűleg az egyetemes szolgáltatási és elosztóhálózat-használati szerződés megszűnik.
- a földgázszolgáltatás végleges megszüntetése díjköteles, a díjak mértékét az illetékes földgázelosztó mindenkor díjszabása tartalmazza.
- a gázmérő(k) véglegesen leszerelésre kerül(nek).
- a gázmérő előtti vezetékek nyomásmentesítésére annak megrendelése után kerülhet sor. A megrendelés a helyszíni szemlért követően adott árajánlat alapján készül (épület/falak bontása esetén kötelező). A felhasználó tulajdonában lévő, lezárás utáni vezetékszakaszk nem marad nyomás alatt. Ezen és esetleges egyéb (pl. földmunka) megrendelésekkel kapcsolatosan kérjük, érdeklődjön az illetékes földgázelosztónál.
- abban az esetben, ha a felhasználónak felróható okból a megrendeléstől számított 60 napon belül nem lehet elvégezni a munkát, a megrendelés automatikusan hatályát veszíti.
- a földgázszolgáltatás esetleges későbbi visszaállításának feltétele a vonatkozó költségek megfizetése.
- ezen nyilatkozat esetleges megalapozatlanságából eredő mindenemű jogkövetkezményt, polgári jogi és/vagy büntetőjogi felelősséget teljes körűen viselni tartozik, illetve harmadik személlyel/személyekkel történő esetleges jogvitákat köteles rendezni.

Kelt: ....., 20..... év ..... hó ..... nap

Felhasználó aláírása

Fizető aláírása  
ha nem azonos a felhasználóval

Tanú1: Tanú2:

Név: Név: .....

Lakcím: Lakcím: .....

Aláírás: Aláírás: .....

A földgázelosztás és a földgáz-egyetemes-szolgáltatás-biztosítása, a csatlakozási- és elosztóhálózat-használati- valamint az egyetemes-szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatókban találhatja meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel-Rögzítésére-Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg.

Az MVM Vállalkozás-csoport egyes tagvállalatai által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló részletes Adatkezelési Tájékoztatót a [www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi](http://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi)

Hatályos: 2021. április 1. 1/2. oldal MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

1/1. oldal 2021. április 1.

**MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzat** 2/c. sz. függelék  
tájékoztatók/adatvédelmi tájékoztatások elérhetőségén tekintheti meg. A földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban; az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a Hangfelvétel Rögzítésére Vonalkódú Adatkezelési Tájékoztatóban; míg az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló tájékoztatást az ezen című Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. A tájékoztatók a <http://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/Tajekoztatok> honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban érhetőek el.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el.

<sup>1,2</sup> Földgázvételezés végleges megszüntetésével kapcsolatos ügyintézéshez szükséges adat, ezért e célból az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk. (1) bek. b) pontjában és/vagy a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet 23/B. § (2) és (4) bekezdésében foglaltakra figyelemmel ezen adatot kérjük megadni (természetes személyek, <sup>1</sup>egyévi vállalkozók, <sup>2</sup>nem természetes személyek esetén). | <sup>3</sup> Elszámolás eredményeképpen a szerződéses folyószámlán esetlegesen keletkező túlfizetés visszafizetésének pénzügyi visszatuláshoz kötelező a megadása | <sup>4</sup> Önkéntesen megadható adat, időpont egyeztetés céljából célszerű kitölteni. | <sup>5</sup> A számla 3. oldalán, a „Mérési pont azonosító” után szereplő, zárójel előtti azonosító.

[MVM Next7] megjegyzést írt: egyszerűsítés

## 732/2009. számú MEH határozat

**Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltatói  
engedélyes ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalának  
és minimális minőségi követelményének meghatározása  
Színvonalmutatók**

**A. Melléklet****Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalainak meghatározása****1. Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának mutatói**

**SZ1. mutatócsoport:** Minimális minőségi követelmények, melyek be nem tartásához közvetlen gazdasági ösztönzés kapcsolódik:

**SZ1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre**

Dokumentált megkeresés beérkezésétől vagy átnyújtásától az Engedélyes válaszáig számított időtartam. (nap, %)

**SZ1.2. Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatási színvonal mutató**

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező ügyfélszolgálati jellegű hívások hány százalékát fogadja az Engedélyes adott időtartamon belül (%/másodperc).

**SZ1.3. A Hivatalhoz és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (a továbbiakban: NFH) érkezett jogos felhasználói panaszok**

A Hivatalhoz és az NFH-hoz beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése a Hivatal és az NFH adatai alapján történik.)

**SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)**

Azon felhasználók számának összes felhasználói megkeresésekhez viszonyított aránya, akiknek legfeljebb 20 perc volt a várakozási idejük.

**SZ2. mutatócsoport:** Elvárt szolgáltatási színvonalak, melyek be nem tartásához nem kapcsolódik közvetlen gazdasági ösztönzés:

**SZ2.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói panaszok**

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos, és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az önbevalláson alapuló adatszolgáltatás alapján történik.)

**SZ2.2. Átlagos várakozási idő (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)**

A mutató leírását lásd: 2.5. pont alatt.

**SZ2.3. Végzendő tevékenységek köre**

Az Engedélyes állandó ügyfélszolgálati irodáin, és fiókirodáin ellátandó feladatok.

**SZ3. mutatócsoport:** Az ügyfélszolgálati irodák látogatottságának, a személyes kapcsolattartási tevékenység színvonalának, az ügyfélszolgálati irodákkal való ellátottságnak, és a számlázás minőségének a felhasználói elégedettség szempontjából kiemelt jelentőségű monitoring jellegű mutatói. Ezen határozat tekintetében sem minimális minőségi követelmények, sem elvárt ellátási színvonalak nem tartoznak hozzájuk:

- SZ3.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói reklamációk
- SZ3.2. 1000 felhasználóra jutó "Front Office" ügyintézők száma (fő)
- SZ3.3. 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db)
- SZ3.4. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság
- SZ3.5. Nyitvatartási idő
- SZ3.6. Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra (%)
- SZ3.7. Számlázási eltérés csökkenő fogyasztásra (%)
- SZ3.8. Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége (db)
- SZ3.9. Stornírozott (javított) számlák részaránya (%)
- SZ3.10. Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya (%)

## 2. Fogalmak, meghatározások (kizárólag ezen határozat értelmezése szempontjából)

1. **1000 felhasználóra vonatkoztatás:** az adott minőségi jellemző osztva az Engedélyes felhasználóinak számával és szorozva 1000-rel.
2. **1000 lakossági fogyasztóra vonatkoztatás:** az adott minőségi jellemző osztva az Engedélyes lakossági fogyasztóinak számával és szorozva 1000-rel.
3. **Állandó ügyfélszolgálati iroda:** A GET Vhr. 53. § (2), (4) és (5) bekezdése alapján létesített, illetve működtetett ügyfélszolgálati iroda.
4. **Átlagos beszélgetési idő:** a kezelők és a betelefonáló felhasználók között folytatott beszélgetések átlagos időtartama.
5. **Átlagos várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákon:** Az ügyfélszolgálati irodán működő ügyfélhívó rendszer által regisztrált adat, amely azt mutatja meg, hogy a felhasználónak átlagosan mennyit kellett várnia a megérkezés és az ügyintéző hívása között. (Ügyfélszolgálati fiókirodán ügyfélhívó rendszer hiányában számítható a negyedévente, a negyedév középső hónapjában végzett felmérés eredményeként. A felmérés során tételesen rögzíteni kell az adott napi összes megkeresés esetében a várakozási időt.)
6. **Átlagos várakozási idő a telefonos ügyfélszolgálati irodákon:** a felhasználók átlagos várakozási ideje, a menüpontok közötti választást követően a kezelő bejelentkezéséig.
7. **Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya:** A leolvasás elmaradása vagy a leolvasás során megszerzett mérőállások figyelmen kívül hagyása miatt matematikai algoritmus alapján megállapított mérőállás alapján készült elszámoló számlák részaránya az adott naptári évben készült elszámoló számlák számához viszonyítva. (%)
8. **Beérkező hívások száma:** A kezelő kapcsolását igénylő felhasználói hívások száma. Az IVR-ben lekezelt hívások nem számítandók ide!
9. **Bejelentő:** Az Engedélyes felé személyes, telefonos vagy írásbeli megkeresést intéző személy. (Ide tartoznak – többek között – a szerződéskötési szándékukat már jelzett, de szerződést még nem kötött személyek is.) A státuszuk az ügyintézési, válaszadási határidők tekintetében megegyezik a felhasználókéval, de a felhasználók számába (2.17.) nem számítanak bele.
10. **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 bejelentőn vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés.
11. **Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége (db):** Egy naptári év alatt az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználók számára kibocsátott számlák számának és azon fogyasztási helyek számának hányadosa, ahol egyetemes szolgáltatást vesznek igénybe. Tartalmazza az összes érvénytelenített, visszavont, helyesbített számlát is.
12. **Egyéb reklamáció/panasz:** Minden olyan, az Engedélyes érdekkörébe tartozó tevékenységre vonatkozó reklamáció/panasz, amely a reklamációs, vagy panasz kategóriák egyikébe sem sorolható be. (pl.: elérhetőség, nyitva tartás, számlázás felhasználó igénye szerinti ütemezése, irodák bezárása, stb.)
13. **Elszámoló számla:** A szerződés szerint egy hónapnál hosszabb elszámolási időszakú felhasználók részére az elszámolási időszak végén készült számla, amely az elszámolási időszak teljes fogyasztásának részszámlákon kiszámlázott összegekkel csökkentett értékét tartalmazza. A havi mérőállás-megadást és elszámolást választó felhasználók részére készült számlák nem számítanak bele.
14. **Elveszett hívások aránya:** A telefonos ügyfélszolgálati irodához beérkező, a kezelő kapcsolását igénylő, de a kezelőig el nem jutó hívások aránya az összes beérkező hívások számához képest.
15. **Felhasználó:** Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli társaság, aki (amely) földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.
16. **Felhasználói megkeresés:** Az ügyfélszolgálati megkeresések azon – az általános ügymenetbe eső – része, amikor a bejelentő érdeklődik, vagy valamilyen változást szándékozik bejelenteni. Tipikus formái az információkérés (pl. tarifák, árak), illetve a változás-bejelentés (felhasználó neve, címe, fizető neve, címe, fogyasztási hely, fizetési mód, részszámlában kiszámlázott fogyasztás, szerződéskötés és felmondás, stb.).
17. **Felhasználók száma:** Az Engedéllyel szerződéses kapcsolatban álló felhasználók száma a vizsgált év december 31-i állapot szerint.

18. **Fogadott hívások száma:** Azon hívások száma, amelyeknél a telefonos ügyfélszolgálat kívánt menüpontjának felhasználó általi kiválasztása után a kezelő bejelentkezik, vagyis kialakul a verbális kommunikáció a felhasználóval.
19. **Foglaltsági arány:** a nyilvános hálózatról kezdeményezett, foglaltság miatt sikertelen hívások aránya az összes kezdeményezett híváshoz képest. A telefonszolgáltató által biztosított adat.
20. **Folyószámlával kapcsolatos reklamáció:** Azok a megkeresések, amelyek a befizetések felkönyvelésével, a visszautalás elmaradásával, a többszörös banki megterhelésekkel kapcsolatosak.
21. **Front Office ügyintézők száma:** Az ügyfélszolgálati irodán a felhasználók fogadását ellátó ügyintézők száma. Részmunkaidőben dolgozó munkatársak esetében heti 40 órás munkaidőre kell arányosan kiszámolni. (Pl.: Heti 2x4 óra nyitva tartás 2 ügyintézővel, 0,4 Front Office ügyintézőt jelent.) Megbízás keretében, harmadik fél által végzett ügyfélszolgálati tevékenység esetén a megbízott által teljesített órák mennyisége osztva a heti 40, vagy havi 160 órás munkaidővel.
22. **Hátralékkéssel kapcsolatos reklamáció:** A felszólítással, a kamat és ügyviteli költség felszámításával, a kikapcsolással és a védendő fogyasztói státusz kezelésével kapcsolatos megkeresések.
23. **Hiba-bejelentés:** A megkeresések azon típusa, amikor a felhasználó a gázszolgáltatás üzemzavaráról, a földgáz szivárgásáról szándékozik tájékoztatni az elosztói engedélyest, esetleg a szolgáltatás visszaállításának várható időpontja felől szándékozik tájékoztatást kérni. (A hívások elhatárolásához szükséges tájékoztató fogalom.)
24. **Hivatalhoz és NFH-hoz érkezett panasz:** Az a felhasználói panasz, amely a Hivatalhoz vagy az NFH-hoz kerül benyújtásra, miután a felhasználó a problémáját a vele szerződésben álló Engedéllyessel nem tudta rendezni. Amennyiben a felhasználó panaszának megoldását a vele szerződésileg kapcsolatban álló Engedélyesnél még nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Engedélyes általi rendezésére és nem számolja bele ebbe a kategóriába.
25. **Információadás:** A felhasználó megkeresésével kapcsolatos érdemi válaszadás. A beérkezést, feldolgozás megkezdését közlő válaszok nem számítanak információadásnak.
26. **IVR:** (Interactive Voice Response) Interaktív hangválasz rendszer. A felhasználó által – a telefon gombjainak megnyomásával – kiadott utasításokat a rendszer automatikusan, kezelő közreműködése nélkül hajtja végre.
27. **IVR felé irányuló hívások száma:** Azon felhasználói hívások száma, amely hívásokat az Engedélyes IVR rendszerrel kívánja kezelni.
28. **IVR-ben elveszett hívások száma:** Azon felhasználói hívások száma, amelyek az IVR felé irányultak, de a hívás céljából szolgáló bejelentés vagy információkérés nem valósult meg.
29. **IVR-ben fogadott hívások száma:** Azon felhasználói hívások száma, amelyek az IVR felé irányultak, és a hívás céljából szolgáló bejelentés vagy információkérés megvalósult.
30. **Kártérítési és kártalanítási igény miatti reklamáció:** Az Engedélyes által végzett tevékenységhez kapcsolódó, az Engedélyes által okozott károk megtérítésére vonatkozó megkeresések, amelyek például a téves kikapcsolásra, téves banki leemelésre, késedelmes visszautalás miatti kamatigényre vonatkoznak, beleértve az Engedélyes szerződésszegése miatti kötbérigény-bejelentéseket is. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése miatti kötbérigényeket viszont nem kell itt figyelembe venni.
31. **Kereskedőváltás megakadályozása:** Elsősorban az egyetemes szolgáltatótól más kereskedőhöz átszerződés igénye esetén megvalósuló olyan indokolatlan magatartások az Engedélyes részéről, amelyek a felhasználó kilépési és/vagy váltási szándékát akadályozzák információ visszatartással, vagy indokolatlan többlet fizetési kötelezettséggel.
32. **Kiszolgálás minőség reklamáció:** Az ügyintézők, megbízottak magatartásával, az üzletszabályzatban meghatározott – nem szerződésszegésből eredő – egyéb kötbérigénnyel és a nem határidő jellegű Garantált Szolgáltatásokkal összefüggő megkeresések.
33. **Lakossági fogyasztó:** az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező, lakás céljára használt lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.
34. **Leolvasás:** A leolvasási tevékenységért felelős engedélyes vagy megbízottja által ténylegesen végrehajtott helyszíni tevékenység, amikor a leolvasást végző személyesen győződött meg a fogyasztásmérő állásáról. A felhasználó általi mérőállás-kiolvasást (pl.: telefonon, írásban, elektronikusan, leolvasóval közölt, leolvasó számára kiírt, stb.), és a távleolvasásokat semmilyen formában nem tartalmazza. (Az elosztói engedélyesek tevékenységére vonatkozó, a határozat értelmezéséhez szükséges tájékoztató fogalom.)

35. **Megkeresések:** Minden olyan eset, amikor a felhasználó valamilyen okból megkeresi az Engedélyest. Tartalmára vonatkozóan lehet „mérőállás-bejelentés”, „hibabejelentés”, „ügyfélszolgálati megkeresés” fogalmak szerinti megkeresés. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.
36. **Megtévesztő kereskedelmi magatartás:** A piacra való kilépés szempontjából meghatározó jelentőségűek az engedélyesek által nyújtott információk a kereskedőváltási döntések meghozatala, a kereskedő váltás szempontjából. Ezért ide sorolandó az Engedélyes minden olyan megnyilvánulása, amely e kérdéskörben alkalmas a felhasználó megtévesztésére. (A Hivatal törekvése, hogy számon kérhetővé tegye a tisztességes piaci magatartást, külön kezelve és értékelve az erről a területről érkező felhasználói panaszokat.)
37. **Panasz:** Felhasználói panasznak azt az ügyfélszolgálati megkeresést kell tekinteni, amikor a felhasználó az Engedélyeshez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A panasznak ugyanolyan típusai lehetségesek, mint a reklamációknak. Az elszámolásra és a számlázásra vonatkozó panaszok a Hivatal, az NFH és az engedélyesek kimutatásaiban külön kategóriába kerülnek.
38. **Reklamáció:** Az ügyfélszolgálati megkeresések azon része, amelyek egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányulnak. Lehetséges típusai külön nevesítésre kerültek a fogalmak között. [Lásd: pl.: 2.12., 2.20., 2.30., 2.31., stb. pontok és az SZ3.1 mutatóhoz tartozó beszámoló jelentés táblázata.] Azok az ügyfélszolgálati megkeresések is ide tartoznak, amelyek egy előző ügyfélszolgálati megkeresés elintézetlenségére, vagy az intézkedés el nem fogadására vonatkoznak.
39. **Reklamációk száma:** Az adott időszakban beérkezett reklamációs tárgyú megkeresések száma, annak beérkezési formájától függetlenül.
40. **Részszámla:** A szerződés szerint egy hónapnál hosszabb elszámolási időszakú felhasználók részére az elszámolási időszak alatt havonta készült – a havi tényleges fogyasztást nem feltétlenül tükröző – számla. A benne elszámolt fogyasztás az előző elszámolási időszak fogyasztása vagy a felhasználó igazolt kérése alapján került meghatározásra.
41. **Stornírozott (javított) számlák részaránya:** A módosított számlák aránya a kibocsátott számlákhoz viszonyítva, %-ban kifejezve, egy naptári évre vonatkozóan. A felhasználónak ki nem küldött számlák módosításai nem számítanak bele.
42. **Számlareklamáció:** Az üzletszabályzatban nevesített számlatípusokkal, valamint ezek korrekciójával kapcsolatos kifogás. A kifogásolt adat lehet például: mérőállás, RHD alapdíj, időszak, árszabás, áralkalmazási feltételek, stb. Az elszámoló számlára vonatkozó reklamáció a Hivatal és az NFH kimutatásaiban külön kategóriába kerülnek.
43. **Számlázási eltérés:** Azon elszámoló számlák aránya, amelyeknél a bennük elszámolt fogyasztás és a részszámlákban elszámolt összes fogyasztás közötti eltérés több mint 10%-kal haladta meg a tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett arányát, külön-külön mérve a növekvő és a csökkenő fogyasztásból eredő eltéréseket. (%)
44. **Szerződéskötés, és –felmondás miatti reklamáció:** Azok a megkeresések tartoznak ide, amikor a bejelentő a földgáz-szolgáltatáshoz szükséges szerződés megkötésének, vagy felmondásának jogszerűségét kérdőjelezi meg. Ide sorolandók a szerződéskötési eljárás részét képező, a csatlakozó vezetéknek és a felhasználó csatlakoztatni kívánt berendezésének műszaki-biztonsági ellenőrzésével kapcsolatos reklamációk is.
45. **Szerződésszegés és szabálytalan vételezés miatti reklamáció:** A szerződésszegés tényét, következményét (pl: a közölt összeg nagyságát, a fizetési lehetőségeket) vitató megkeresések.
46. **Telefonos ügyfélszolgálat:** Az a szervezeti egység, amely megfelelő technikai, személyi és egyéb feltételek biztosításával a felhasználói kör egészére, vagy egy részére kezeli a társasághoz telefonon beérkezett megkeresésekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati feladatokat.
47. **Ügyfélszolgálati fiókiroda:** A GET Vhr. 53. § (3), (6) és (7) bekezdése alapján létesített, illetve működtetett ügyfélszolgálati iroda.
48. **Ügyfélszolgálati iroda:** Az állandó ügyfélszolgálati iroda [lásd 2.3. pont] és az ügyfélszolgálati fiókiroda [lásd 2.47. pont] összefoglaló elnevezése.
49. **Ügyfélszolgálati irodai ellátottság:** Azt mutatja meg, hogy az Engedélyes szolgáltatási területén milyen számban működik személyes kapcsolattartást lebonyolító ügyfélszolgálati iroda.
50. **Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma:** Az ügyfélszolgálati irodán működő ügyfélhívó rendszer által regisztrált személyes megkeresések száma. (Ügyfélszolgálati fiókirodán ügyfélhívó rendszer hiányában számítható negyedévente végzett felmérés eredményeként. A felmérés során tételesen rögzíteni kell az adott napi összes megkeresések számát.) Egy ügyfél több témát érintő megkeresése

csak abban az esetben számít több megkeresésnek, ha az ügyfélhívó rendszerben is több sorszámot kért.

51. **Ügyfélszolgálati megkeresés:** A megkeresések azon része, amikor az általános ügymenetbe eső felhasználói megkeresés vagy reklamáció ill. panasz megtétele céljából veszi fel (Telefonos ügyfélszolgálat esetében szándékozik felvenni) a kapcsolatot a felhasználó az Engedéllyessel.

### 3. Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményei és elvárt színvonalai

#### 3.1. Általános szempontok

- Az előírt értékek ösztönözzenek a felhasználók jobb színvonalú, a hasonló adottságú és hasonló árszínvonalú országokéhoz hasonló színvonalon való kiszolgálására.
- A minimális minőségi követelmény és az elvárt színvonal rendszer alapja az egységes színvonal mutatók alkalmazása.
- A minimális minőségi követelmény szintek és az elvárt színvonalak a GET, a Vhr. és a Hivatal által megállapított szempontok alapján kerültek meghatározásra.
- Közvetlen gazdasági ösztönzés céljából az SZ1. jelű mutatószámok esetében minimális minőségi követelmény szint kerül megállapításra.
- Az SZ2. jelű mutatók esetében elvárt színvonal kerül megállapításra. Ezek közvetlen gazdasági ösztönzéssel nincsenek összekapcsolva. Céljuk az országosan egységes célkitűzés az engedélyesek összehasonlíthatósága érdekében.
- Az SZ3. jelű mutatók célja adatgyűjtés, a kiszolgálási folyamatok színvonalának figyelése. Ezeket a mutatókat részben a további minőségsszabályozást előkészítő monitoring-mutatóknak tekinti a Hivatal.
- Az SZ3.4 és az SZ3.5. mutatók a jogszabályi kötelezettség betartásának ellenőrzésére szolgálnak. Ezen kötelezettségek betartása annak ellenére kötelező, hogy jelen határozat kapcsán közvetlen gazdasági ösztönzés nem kapcsolódik hozzájuk.
- A tényleges teljesítések az Engedélyes saját adatai, illetve a Hivatal és az NFH adatai alapján kerülnek meghatározásra az adott mutatóra vonatkozó, a határozat B. mellékletében részletezett számítási eljárásnak megfelelően. A nem megfelelő minőségű adatszolgáltatás a C melléklet szerint szankcionált.
- A követelmények tényleges teljesítése a minimális minőségi követelménnyel vagy az elvárt színvonallal kerül összehasonlításra.
- Az SZ1. jelű mutatóknál megfogalmazott minimális minőségi követelmények nem teljesítése – a Hivatal mérlegelésétől függően – közvetlen gazdasági ösztönzés alkalmazását eredményezheti. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése arányában két ösztönző fokozat kerül bevezetésre. Az egyes fokozatokhoz konkrét értékek kerültek megállapításra, melyek határainak átlépése esetén sor kerülhet az egyes fokozatokhoz tartozó közvetlen gazdasági ösztönzés alkalmazására.

#### 3.2. Minimális minőségi követelmények az SZ1 jelű mutatószámoknál

| Színvonal mutató megnevezés                                            | me.           | Mutató tartalma         |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| SZ1.1.* Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre           | %; nap        | 12 nap 90%, 15 nap 100% |
| SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató     | %/mp          | 80%/30 mp               |
| SZ1.3. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok | db/ezer felh. | 0,040                   |
| SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya                    | %             | 90%                     |

\*Magyarázat: a 12 nap 90% azt jelenti, hogy a teljesítés az esetek 90 %-ában 12 napon belül megtörténik.

#### 3.3. Elvárt színvonalak az SZ2. jelű mutatószámoknál

| Színvonal mutató megnevezés                                  | me.           | Mutató tartalma |
|--------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| SZ2.1. Az Engedélyeshez érkezett jogos felhasználói panaszok | db/ezer felh. | 4,00            |

|                                    |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SZ2.2 Átlagos várakozási idő       | perc     | <b>2010-ben: 15 perc</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | perc     | <b>2011-től: 10 perc</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SZ2.3. Végzendő tevékenységek köre | ügytípus | Az állandó ügyfélszolgálati irodán: Az egyetemes szolgáltatási szerződéssel, - módosítással, -megszüntetéssel, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, a szolgáltatás minőségi színvonalával, egyéb reklamációkkal) kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, és érdemi ügyintézés további háttérfeldolgozást az általános gyakorlat szerint nem igénylő esetekben. A felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről, az áralkalmazási és energiatakarékossági lehetőségekről, és a fogyasztóvédelmi szabályokról. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása kötelező. Pénzbefizetés kezelése bankkártyával és a készpénz-átutalási megbízás rendelkezésre tartása kötelező. A készpénzzel történő befizetés lehetővé tétele választható. Az ügyfélszolgálati fiókirodán: Az üzletszabályzat szerinti ügyek elintézése helyben, amennyiben az a helyben rendelkezésre álló információk alapján lehetséges. A helyben el nem intézett ügyek igazolt átvétele. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása nem kötelező. Minden ügyfélszolgálati irodán: Elektronikus és telefonon keresztül is lehetővé kell tenni a lakossági fogyasztók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását. A fentebb felsorolt tevékenységek körébe tartozó szolgáltatásokat a nyitva tartás teljes időtartama alatt biztosítani kell. Kivételt képeznek a készpénzkezeléssel foglalkozó pénztárak, melyek esetében a készpénzes fizetésekre vonatkozóan pénztárárást a nyitva tartási idő vége előtt fél órával, a 20 óráig nyitva tartó napokon a nyitva tartási idő vége előtt két órával meg lehet kezdeni. A bankkártyás fizetésre vonatkozóan a pénztárnak a teljes nyitvatartási időben nyitva kell lennie. |

### 3.4. A minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai

| Színvonal mutató megnevezés                                            | Mérorszám                            | Nincs gazdasági ösztönzés | Gazdasági ösztönzés I. fokozat | Gazdasági ösztönzés II. fokozat |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| SZ1.1 Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre             | 15 napon belüli megválaszolási arány | 2010                      | 100,00%-90,00%                 | 89,99%-85,00%                   |
|                                                                        |                                      | 2011-től                  | 100,00%-95,00%                 | 94,99%-90,00%                   |
| SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató     | 30 mp-en belüli hívásfogadási arány  | 80,00%-75,00%             | 74,99%-70,00%                  | 70,00% alatt                    |
| Sz1.3. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok | 1000 felhasználóra jutó jogos panasz | 0,0400-0,0500             | 0,0501-0,0600                  | 0,0600 felett                   |
| Sz1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya                    | 20 percen belüli fogadási arány      | 90,00%-85,00%             | 84,99%-80,00%                  | 80,00% alatt                    |

### 3.5. A közvetlen gazdasági ösztönzés fokozatai

- I. **Fokozat:** A „Minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai”-ban (3.4. fejezet) meghatározottak szerint a „Gazdasági ösztönzés I. fokozat”-ának megfelelő teljesítés. A teljesítés tárgyévi értékelése az elért eredmények és a 3.2 fejezetben előírt minimális minőségi követelmények összevetésével történik. A bírság mértéke maximum 50 millió forint. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2010. és a 2011. évre vonatkozóan féléves adatok alapján félévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a féléves értékelésből következően – maximum 25 millió Ft/félév. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2012. évtől kezdődően negyedéves adatok alapján negyedévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a negyedéves értékelésből következően – maximum 12,5 millió Ft/negyedév.
- II. **Fokozat:** A „Minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai”-ban (3.4. fejezet) meghatározottak szerint a „Gazdasági ösztönzés II. fokozat”-ának megfelelő teljesítés. A teljesítés tárgyévi értékelése az elért eredmények és a 3.2 fejezetben előírt minimális minőségi követelmények összevetésével történik. A bírság mértéke maximum 100 millió forint. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2010. és a 2011. évre vonatkozóan féléves adatok alapján félévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a féléves értékelésből következően – maximum 50 millió Ft/félév. Az SZ1.2 mutató

szerint elért szolgáltatási színvonal a 2012. évtől kezdődően negyedéves adatok alapján negyedévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a negyedéves értékelésből következően – maximum 25 millió Ft/negyedév.

## B. Melléklet

## Az Engedélyes tevékenységének beszámoló jelentése az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeiről és elvárt színvonaláról

## SZ1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre

Az engedélyesi tevékenységgel kapcsolatos bármilyen 2.10. pont szerinti felhasználói megkeresésekre adott időtartamon belül adott engedélyesi válaszok részaránya az összes beérkezett dokumentált megkeresés százalékában kifejezve. Összhangban a Garantált Szolgáltatások szabályaival – csak abban az esetben elfogadott a telefonos válaszadás, ha a megkeresés telefonon vagy személyesen történt, és a megkeresés nem számlázásra vagy elszámolásra vonatkozik, és a telefonos válaszadás során a beszélgetés visszakereshető módon rögzítésre kerül. Minden más esetben írásbeli választ kell adni a megkeresésre. Amennyiben a megkeresés nem az Engedélyes tevékenységét érinti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a megkeresés a másik engedélyeshez 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyes válaszadási határideje a hozzá történt átadástól számítandó. Amennyiben az Engedélyes 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. Amennyiben az Engedélyes megbízásából az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó társaság megegyezik az Engedélyes ellátási területén működő egyetemes szolgáltatói engedélyes által az ügyfélszolgálatot ellátó társasággal, a továbbításra és az egyeztetésre nem áll rendelkezésre a fent említett 8, ill. 15 nap. A válaszadási határidő ez esetben a felhasználói megkeresés beérkezési dátumától indul.

|               |                                                                                                     |          |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| a) Számítása: | <b>12 napon belül teljesített válaszadások száma</b><br>Dokumentált felhasználói megkeresések száma | ×100 [%] |
| b) Számítása: | <b>15 napon belül teljesített válaszadások száma</b><br>Dokumentált felhasználói megkeresések száma | ×100 [%] |

ahol:

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 napon belül teljesített válaszadások száma (db): | Azon megválaszolt felhasználói megkeresések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 12 nap.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 15 napon belül teljesített válaszadások száma (db): | Azon megválaszolt felhasználói megkeresések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 15 nap.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| átfutási napok:                                     | Az Engedélyeshez, vagy megbízottjához történő beérkezéstől a válaszadásig eltelt napok száma az egyes felhasználói megkereséseknél. Ha a válaszadásban másik engedélyes is érintett, és a két engedélyes nevében nem ugyanaz a megbízott jár el, és a válaszadás információátadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával nem lehetséges, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap áll az érintett engedélyesek rendelkezésére. Az átfutási napok kezdeti időpontja a közös válasz kidolgozásának napja, de legkésőbb a beérkezést követő 15. nap. A dátumokat nyilvántartási számmal visszakereshetően kell rögzíteni. |
| válaszadás dátuma:                                  | Az engedélyesi írásbeli válaszadás – nyilvántartási számmal visszakereshető – kimenő iktatási dátuma. A Hivatal ezt a dátumot tekinti a postára adás dátumának. Telefonos válaszadás esetén az a nap, amikor a válaszadás az Engedélyes belső ügyrendje szerint igazolt módon megtörtént.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Beszámoló jelentés formája az SZ1.1. mutató esetében:**

| SZ1.1. Színvonal mutató                              | Illetékesség miatt másik engedélyesnek átadandó ügyek száma, átadott ügyek száma, ezek aránya |                                |           | Σ ügyek száma | Σ átfutási napok száma | 12 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya |           | 15 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya |           |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|---------------|------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------|-----------|
|                                                      | Σ átadandó ügy (db)                                                                           | 8 napon belül átadott ügy (db) | Arány (%) |               |                        | db                                                  | arány (%) | db                                                  | arány (%) |
| Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre |                                                                                               |                                |           |               |                        |                                                     |           |                                                     |           |

**SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató**

A színvonal mutató tartalma, hogy a Call Centerbe beérkező ügyfélszolgálati hívások hány százalékát fogadják a kezelők adott időtartamon belül (%). (A kezelők által ténylegesen fogadott mennyiség korrigálásra kerül a felhasználó által megszakított hívásokkal, ha az eldobás a menüpontok közötti választást követő 30 mp-en belül történt. Nem fogadott hívásnak minősül azonban az a hívás, amit az Engedélyes szakít meg a mutató számításánál figyelembe vett 30 mp-en belül.

- IVR felé irányuló hívások száma. Nem számított érték. A 2.27. pont definíciója szerint mért jellemző.
- IVR-ben elveszett hívások száma. Nem számított érték. A 2.28. pont definíciója szerint mért jellemző.
- IVR-ben fogadott hívások száma. Nem számított érték. A 2.29. pont definíciója szerint mért jellemző.
- Fogadott hívások száma: Nem számított érték. A 2.18. pont definíciója szerint mért jellemző.

- A 30 mp-en belül fogadott hívások részaránya (ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal) Az Engedélyes által megszakított hívások a számláló semelyik tényezőjében nem kerülhetnek figyelembevételre, sem pozitív, sem negatív előjellel!

Számítása: 
$$\frac{\text{A 30 mp-en belül fogadott hívások száma} + \text{felhasználó által 30 mp-en belül megszakított hívások száma}}{\text{Beérkező hívások száma}} \times 100 [\%]$$

- Átlagos várakozási idő

Számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{ fogadott hívások kezelőhöz kapcsolásáig eltelt idő}}{\text{Fogadott hívások száma}} [\text{mp}]$$

- Elveszett hívások aránya

Számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{ elveszett hívások száma}}{\text{Beérkező hívások száma}} \times 100 [\%]$$

- Átlagos beszélgetési idő

Számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{ kezelő bejelentkezésétől a beszélgetés bontásáig eltelt idő}^*}{\text{Fogadott hívások száma}} [\text{mp}]$$

\* A Call Centeren belül továbbkapcsolt hívások teljes időtartama egy beszélgetésnek minősül.

## 9. Foglaltsági arány

A telefonszolgáltató társaság által megadott érték közlendő.

**A féléves / negyedéves és éves beszámoló jelentés formája az SZ1.2. mutató esetében:**

| Engedélyes megnevezése:                            | mérték<br>egység | Elvart<br>érték | Tény értékek |       |       |       |       |         |
|----------------------------------------------------|------------------|-----------------|--------------|-------|-------|-------|-------|---------|
|                                                    |                  |                 | ... hó       | ...hó | ...hó | ...hó | ...hó | ...f.év |
| 1. IVR felé irányuló hívások száma                 | db               | -----           |              |       |       |       |       |         |
| 2. IVR-ben elveszett hívások száma                 | db               | -----           |              |       |       |       |       |         |
| 3. IVR-ben fogadott hívások száma                  | db               | -----           |              |       |       |       |       |         |
| 4. Fogadott hívások száma:                         | db               | -----           |              |       |       |       |       |         |
| <b>5. Ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal</b> | %/mp             | <b>80/30</b>    |              |       |       |       |       |         |
| 6. Átlagos várakozási idő                          | mp               | max. 20         |              |       |       |       |       |         |
| 7. Elveszett hívások aránya                        | %                | max. 10         |              |       |       |       |       |         |
| 8. Átlagos beszélgetési idő                        | perc             | max. 3          |              |       |       |       |       |         |
| 9. Foglaltsági arány                               | %                | max. 10         |              |       |       |       |       |         |

| Engedélyes megnevezése:                            | mérték<br>egység | Elvart<br>érték | Tény értékek |       |       |         |       |
|----------------------------------------------------|------------------|-----------------|--------------|-------|-------|---------|-------|
|                                                    |                  |                 | ... hó       | ...hó | ...hó | ...n.év | ...év |
| 1. IVR felé irányuló hívások száma                 | db               | -----           |              |       |       |         |       |
| 2. IVR-ben elveszett hívások száma                 | db               | -----           |              |       |       |         |       |
| 3. IVR-ben fogadott hívások száma                  | db               | -----           |              |       |       |         |       |
| 4. Fogadott hívások száma:                         | db               | -----           |              |       |       |         |       |
| <b>5. Ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal</b> | %/mp             | <b>80/30</b>    |              |       |       |         |       |
| 6. Átlagos várakozási idő                          | mp               | max. 20         |              |       |       |         |       |
| 7. Elveszett hívások aránya                        | %                | max. 10         |              |       |       |         |       |
| 8. Átlagos beszélgetési idő                        | perc             | max. 3          |              |       |       |         |       |
| 9. Foglaltsági arány                               | %                | max. 10         |              |       |       |         |       |

## SZ1.3. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok

A Hivatal és az NFH a felhasználók részéről beérkezett panaszokat, abban az esetben veszi nyilvántartásba, amennyiben a felhasználó a területileg illetékes, illetve a szolgáltatását biztosító engedéllyel nem tudott egyezsége jutni. Amennyiben a felhasználó panaszával még a vele szerződésileg kapcsolatban álló Engedélyes felé a probléma megoldását nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Engedélyes általi rendezésére. Az adatgyűjtési és szolgáltatási rendszer a Hivatal számítógépes nyilvántartásán, valamint az NFH rendszeres időközönként megküldött adatszolgáltatásán alapszik. A nyilvántartott adatokról félévente tájékoztatást kapnak az érintett engedélyesek. A tájékoztatásban engedélyesenkénti és panaszkategóriánkénti bontásban kerül feltüntetésre a beérkezett, a jogos és a nem jogos panaszok száma, valamint a jogos panaszok összes panaszokhoz viszonyított aránya. A felhasználók száma, valamint a jogos panaszok 1000 felhasználóra vetített arányának tény értéke és az elvart értéke szintén feltüntetésre kerül. Jogosnak minősül minden olyan panasz, amelynek kivizsgálását követően minimum egy igény esetében helyt adó határozat születik. A Hivatal és az NFH a panaszok kategóriánkénti megbontásánál az alábbi csoportosítást használja:

| S.sz. | Kategória                                       |
|-------|-------------------------------------------------|
| 1.    | Számlázás                                       |
| 2.    | Elszámolás                                      |
| 3.    | Folyószámla-kezelés                             |
| 4.    | Hátralékkezelés                                 |
| 5.    | Kártérítés                                      |
| 6.    | Szerződéskötés és felmondás                     |
| 7.    | Határidők be nem tartása                        |
| 8.    | Egyéb értekesítési                              |
| 9.    | Kiszolgálás minőség                             |
| 10.   | Kártalanítási igény                             |
| 11.   | Megtévesztés és kereskedőváltás megakadályozása |

#### SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

Számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{ legfeljebb 20 perces várakozási idejű ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}}{\Sigma \text{ Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}} \times 100 [\%]$$

ahol:  
Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db): [Lásd. 2.50. pont]  
Várakozási idő (perc): Az ügyfélhívó rendszer által szolgáltatott, illetve a háromhavonta végzett felmérés eredményeként előálló adat a 2.5. pontnak megfelelően.

#### Beszámoló jelentés formája az SZ1.4. mutató esetében:

| SZ1.4. | Minőségi mutató                              | mérték<br>egység | Engedélyes megnevezése:<br>Időszak: _____ év |
|--------|----------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------|
| 1.     | Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma   | db               |                                              |
| 2.     | 20 percen belül fogadott felhasználók száma  | db               |                                              |
| 3.     | 20 percen belül fogadott felhasználók aránya | %                |                                              |

#### SZ2.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói panaszok

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult panaszok mennyisége és 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az Engedélyes adatszolgáltatása alapján történik.)

Számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{ Jogos panaszok száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} [\text{db/1000 felh.}]$$

ahol:  
Felhasználók száma (db.): Lásd a 2.17. pont.  
Jogos panaszok száma (db.) A tárgyévben érkezett ill. jogosnak bizonyult panaszok száma.

#### Beszámoló jelentés formája az SZ2.1. mutató esetében:

| SZ2.1. mutató<br><br>Engedélyes: _____<br>Időszak: _____ | Panaszok száma |       |               | Mutató                    |
|----------------------------------------------------------|----------------|-------|---------------|---------------------------|
|                                                          | Összes         | Jogos | Jogos/ Összes | 1000 felhasználóra        |
|                                                          | db             | db    | %             | Jogos db/1000 felhasznál. |
| 1. Számlázás                                             |                |       |               |                           |
| 2. Elszámolás                                            |                |       |               |                           |
| 3. Folyószámla-kezelés                                   |                |       |               |                           |
| 4. Hátralékkezelés                                       |                |       |               |                           |
| 5. Kártérítés                                            |                |       |               |                           |
| 6. Szerződéskötés és felmondás                           |                |       |               |                           |
| 7. Határidők be nem tartása                              |                |       |               |                           |
| 8. Egyéb értékesítési                                    |                |       |               |                           |
| 9. Kiszolgálás minőség                                   |                |       |               |                           |
| 10. Kártalanítási igény                                  |                |       |               |                           |
| 11. Megtérítés és kereskedőváltás megakadályozása        |                |       |               |                           |
| 12. Összesen                                             |                |       |               |                           |

- a) Kiegészítő útmutató
- A „Panaszok száma” oszlopba a jelentés által érintett időszak (eltérő előírás hiányában január 1.-december 31.) alatt beérkezett panaszokat kell feltüntetni.
  - Egy megkeresésben több kategóriát érintő panaszokat a legnagyobb súlyúnak minősített kategória szerint kell besorolni.

- A „Jogos” oszlopba a jogosnak (megalapozottnak, indokoltnak) minősített panaszokat kell feltüntetni.
- A „Mutató”-ban szereplő értékek a jogos panaszok mennyiségének és a „felhasználók száma” adatok segítségével számíthatók ki.
- Az „Összesen:” sorba az 1.-11. sorokban közölt (db) adat esetében azok összege, %-os értéknél az összesített (db) adatokból számított % érték kerül.

b) Kiegészítő megjegyzések, javaslatok, elvárások:

- Az Engedélyesnek célszerű ügy kialakítása nyilvántartási rendszerét, hogy abban ne csak a beérkezéskor, hanem a lezáráskor is legyen lehetőség a kategóriamódosításra, mivel alkalmanként csak akkor dől el, hogy a megkeresés melyik kategóriába sorolandó.
- Az Engedélyesnek azokat a panaszokat is fel kell tüntetniük a statisztikában, amelyek az ő tevékenységére vonatkoznak ugyan, de a kezelésüket (megállapodás alapján) másik társaság végzi.

## SZ2.2. Átlagos várakozási idő (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

Számítása:  $\frac{\Sigma \text{Várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákon}}{\Sigma \text{Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}}$  [perc/megkeresés]

### Beszámoló jelentés formája az SZ2.2. mutató esetében:

| SZ2.2. | Minőségi mutató                                     | mérték<br>egység | Engedélyes megnevezése: ____<br>Időszak: ____ év |
|--------|-----------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|
| 1.     | Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma          | db               |                                                  |
| 2.     | Összes várakozási idő az ügyfélszolgálati irodákon  | perc             |                                                  |
| 3.     | Átlagos várakozási idő az ügyfélszolgálati irodákon | perc             |                                                  |

## SZ2.3. Végzendő tevékenységek köre

Azok a tevékenységek értendőek alatta, melyeket a munkaköri leírásukból és a rájuk vonatkozó folyamatszabályozásból következően az ügyfélszolgálatot ellátó személyeknek el kell végezniük, és amely tevékenységek elvégzése a gyakorlatban meg is valósul.

### Beszámoló jelentés formája az SZ2.3. mutató esetében:

| S.sz.  | Minőségi mutató              | Minőségi jellemző                           | Engedélyes: ____<br>Időszak: ____ év |
|--------|------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|
| SZ2.3. | Végzendő tevékenységek köre* | szerződéskötés, -módosítás, -megszüntetés   | igen nem igen nem                    |
|        |                              | számlázási-, elszámolási reklamáció, panasz | igen nem igen nem                    |
|        |                              | egyéb reklamáció, panasz                    | igen nem igen nem                    |
|        |                              | egyéb bejelentés                            | igen nem igen nem                    |
|        |                              | tájékoztatás általános eljárásrendről       | igen nem igen nem                    |
|        |                              | tájékoztatás árkalkulációról                | igen nem igen nem                    |
|        |                              | tájékoztatás energiatakarékosságról         | igen nem igen nem                    |
|        |                              | tájékoztatás fogyasztóvédelmi szabályokról  | igen nem igen nem                    |
|        |                              | pénzbefizetés készpénzzel                   | igen nem igen nem                    |
|        |                              | pénzbefizetés bankkártyával                 | igen nem igen nem                    |
|        |                              | Készpénz-átutalási megbízás kiadása         | igen nem igen nem                    |
|        |                              | Elektronikus ügyfélhívó alkalmazása         | igen nem igen nem                    |
|        |                              | Előzetes időpontfoglalás biztosítása        | igen nem igen nem                    |
|        |                              |                                             |                                      |

\* Amennyiben a végzett tevékenység szempontjából több különböző típusú ügyfélszolgálati iroda van, a táblázat oszlopait ennek megfelelően ki kell bővíteni, pontosan megjelölve, hogy az egyes oszlopok melyik irodára vonatkoznak.

## SZ3.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói reklamációk

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult reklamációk mennyisége és 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az Engedélyes adatszolgáltatása alapján történik.)

Számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{Jogos reklamációk} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}}$$
 [db/1000 felh.]

ahol:

Felhasználók száma (db.): Lásd a 2.17. pont.

Jogos reklamációk száma (db.) A tárgyévben érkezett ill. jogosnak bizonyult reklamációk száma.

**Beszámoló jelentés formája az SZ3.1. mutató esetében:**

| SZ3.1. mutató                                     | Reklamációk száma |       |               | Mutató                  |
|---------------------------------------------------|-------------------|-------|---------------|-------------------------|
|                                                   | Összes            | Jogos | Jogos/ Összes | 1000 felhasználóra      |
| Engedélyes: _____                                 |                   |       |               |                         |
| Időszak: _____                                    | db                | db    | %             | Jogos db/1000 felhaszn. |
| 1. Számlázás                                      |                   |       |               |                         |
| 2. Elszámolás                                     |                   |       |               |                         |
| 3. Folyószámla-kezelés                            |                   |       |               |                         |
| 4. Hátralékkezelés                                |                   |       |               |                         |
| 5. Kártérítés                                     |                   |       |               |                         |
| 6. Szerződéskötés és felmondás                    |                   |       |               |                         |
| 7. Határidők be nem tartása                       |                   |       |               |                         |
| 8. Egyéb értékesítési                             |                   |       |               |                         |
| 9. Kiszolgálás minőség                            |                   |       |               |                         |
| 10. Kártérítési igény                             |                   |       |               |                         |
| 11. Megtérítés és kereskedőváltás megakadályozása |                   |       |               |                         |
| 12. Összesen                                      |                   |       |               |                         |

- a) Kiegészítő útmutató:
- A „Reklamációk száma” oszlopba a jelentés által érintett időszak (eltérő előírás hiányában január 1.-december 31.) alatt beérkezett reklamációkat kell feltüntetni.
  - Egy megkeresésben több kategóriát érintő panaszokat a legnagyobb súlyúnak minősített kategória szerint kell besorolni.
  - A „Jogos” oszlopba a jogosnak (megalapozottnak, indokoltnak) minősített reklamációkat kell feltüntetni.
  - A „Mutató”-ban szereplő értékek a jogos reklamációk mennyiségének és a „felhasználók száma” adatok segítségével számíthatók ki.
  - Az „Összesen” sorba az 1.-11. sorokban közölt (db) adat esetében azok összege, %-os értéknél az összesített (db) adatokból számított % érték kerül.
- b) Kiegészítő megjegyzések, javaslatok, elvárások:
- Az Engedélyesnek célszerű ügy kialakítása nyilvántartási rendszerét, hogy abban ne csak a beérkezéskor, hanem a lezáráskor is legyen lehetőség a kategóriamódosításra, mivel alkalmanként csak akkor dől el, hogy a megkeresés melyik kategóriába sorolandó.
  - Az Engedélyesnek azokat a reklamációkat is fel kell tüntetniük a statisztikában, amelyek az ő tevékenységére vonatkoznak ugyan, de a kezelésüket (megállapodás alapján) másik társaság, vagy másik Engedélyes végzi.

**SZ3.2. 1000 felhasználóra jutó „Front Office” ügyintézők száma:**

Számítása: 
$$\frac{\text{Front Office ügyintézők száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}}$$
 [db/ezer felh.]

**SZ3.3. 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma:**

Számítása: 
$$\frac{\text{Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}}$$
 [db/ezer felh.]

Front Office ügyintézők száma (db): [Lásd. 2.21. pont]

Felhasználók száma (db.): [Lásd. 2.17. pont]

Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db): [Lásd. 2.50. pont]

**Beszámoló jelentés formája az SZ3.2.-SZ3.3. mutatók esetében:**

| S.sz.  | Minőségi mutató                                              | mérték<br>egység | Engedélyes megnevezése:<br>Időszak: _____ év |
|--------|--------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------|
| SZ3.2. | 1000 felhasználóra jutó "Front Office ügyintézők" száma      | fő               |                                              |
| SZ3.3. | 1000 felhasználóra jutó ügyfélszolgálati irodai megkeresések | db               |                                              |

**SZ3.4. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság**

A személyes ügyfélszolgálati irodák területi elhelyezkedésének megfelelőségéről ad tájékoztatást.

**SZ3.5. Nyitvatartási idő**

A személyes ügyfélszolgálati irodák ügyélfogadási idejéről ad tájékoztatást. Nyitvatartási órák alatt a normál rend szerint meghirdetett órák értendők.

**Beszámoló jelentés formája az SZ3.4.-SZ3.5. követelmények esetében:**

| S.sz.  | Minőségi mutató                     | Minőségi jellemző                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Engedélyes:<br>Időszak: _____ év                                                               |
|--------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SZ3.4. | Ügyfélszolgálati irodai ellátottság | Budapesti ügyfélszolgálati irodák száma: .....db<br>Budapesti lakossági fogyasztók száma: .....db<br>Budapesti lakossági fogyasztók száma: .....db/iroda<br>Megyei jogú városok száma a szolgáltatási területen: .....db<br>Megyei jogú városok ügyfélszolgálati irodáinak száma: .....db<br>Kistérségek száma a szolgáltatási területen: .....db<br>Kistérségek ügyfélszolgálati irodáinak száma: .....db |                                                                                                |
| SZ3.5. | Nyitvatartási idő (állandó ÜSZI)    | Csoportba tartozó irodák száma: .....db<br>Heti nyitvatartási napok száma: .....nap<br>Heti nyitvatartási órák száma: .....óra<br>Min. napi nyitvatartási órák száma: .....óra<br>20 óráig nyitva tartó napok száma: .....nap                                                                                                                                                                              | Állandó ÜSZI .....db<br>ÜSZI fiókiroda .....db<br>.....nap<br>.....óra<br>.....óra<br>.....nap |

**SZ3.6. Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra**

Minőségi jellemző a pozitív végszámla – részszámla eltérésekre, az elszámolt energia mennyisége (m<sup>3</sup>) alapján, éves szinten.

$$\text{„Eltérés” számítása egy fogyasztási helyre: } \frac{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás} - \Sigma \text{ részszámlákban összesen elszámolt fogyasztás}}{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás}} \times 100 [\%]$$

$$\text{SZ3.6.számítása: } \frac{\Sigma \text{ azon elszámoló számlák száma, ahol a pozitív „Eltérés” több mint 10\%-kal haladta meg a tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett arányát*}}{\Sigma \text{ Elszámoló számlák száma}} \times 100 [\%]$$

\* A tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett aránya profil elszámolású felhasználási helyek esetén az elszámolás hónapjára beállított fogyasztási arány, egyenletes részszámlázás esetén pedig az egy hónapban elszámolt fogyasztás arány.

**SZ3.7. Számlázási eltérés csökkenő fogyasztásra**

Minőségi jellemző a negatív végszámla – részszámla eltérésekre, az elszámolt energia mennyisége (m<sup>3</sup>) alapján, éves szinten.

$$\text{„Eltérés” számítása egy felhasználási helyre: } \frac{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás} - \Sigma \text{ részszámlákban összesen elszámolt fogyasztás}}{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás}} \times 100 [\%]$$

SZ3.7.számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{ „Eltérés” több mint 10\%-kal haladta meg a tervezett éves fogyasztás} \\ \text{elszámolás hónapjában elszámolni tervezett arányát}^*}{\Sigma \text{ Elszámoló számlák száma}} \times 100 [\%]$$

\* A tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett aránya profil elszámolású felhasználási helyek esetén az elszámolás hónapjára beállított fogyasztási arány, egyenletes részszámlázás esetén pedig az egy hónapban elszámolt fogyasztás arány.

#### SZ3.8. Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége

Számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{ Felhasználók számára kiküldött számlák száma}}{\text{Felhasználók száma}} [\text{db}]$$

#### SZ3.9. Stornírozott (javított) számlák részaránya

Számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{ Stornírozott (javított) számlák száma} - \text{ki nem küldött} \\ \text{stornírozott (javított) számlák száma}}{\Sigma \text{ Kiküldött számlák száma}} \times 100 [\%]$$

#### SZ3.10. Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya

Számítása: 
$$\frac{\Sigma \text{ Becsléssel készült elszámoló számlák száma}}{\Sigma \text{ Kiküldött elszámoló számlák száma}} \times 100 [\%]$$

#### Beszámoló jelentés formája az SZ3.6. – SZ3.10. mutatók esetében:

| S.sz.   | Minőségi mutató                                                    | mérték<br>egység | Engedélyes: _____<br>Időszak: _____ év |
|---------|--------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------|
| SZ3.6.  | Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra                            | %                |                                        |
| SZ3.7.  | Számlázási eltérés csökkenő fogyasztásra                           | %                |                                        |
| SZ3.8.  | Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége | db               |                                        |
| SZ3.9.  | Stornírozott (javított) számlák részaránya                         | %                |                                        |
| SZ3.10. | Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya              | %                |                                        |

**C. Melléklet**  
**Adatmegbízhatóság, bírság**  
**az Engedélyes adatszolgáltatásával kapcsolatos előírások**

**1. Az adatok meghatározása**

Az értékek kiszámítása, ahol erre az informatikai rendszer fejlettsége alapján lehetőség van, ezen rendszer pontos naprakész adataiból történjen. Ezen adatok megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása. Az adatok abban az esetben minősülnek megfelelőnek, ha adatainak pontossága elemenként jobb, mint 98%-os.

**2. Az adatok ellenőrzése — helyesbítés, módosítás**

- 2.a). A közölt adatok helyességéért az Engedélyes teljes körű felelősséggel tartozik.
- 2.b). Az adatok valóságosságát a Hivatal saját, vagy megbízott szakértőjével esetenként ellenőrzi.
- 2.c). A Hivatal – általában mintavételezés jellegűen – az adatokat, vagy az információs folyamat megbízhatóságát vizsgálja.
- 2.d). A hibás adatközlést helyesbíteni kell.
- 2.e). A Hivatal visszamenőleg legfeljebb 5 év adatait vizsgálja.
- 2.f). Az Engedélyes, amennyiben saját utóellenőrzése során – az éves jelentést követően – 0,5 %-nál nagyobb adatközlési hibát tár fel, akkor erről értesíteni köteles a Hivatalt.
- 2.g). Az éves adatszolgáltatást követő utóellenőrzésen alapuló adatmódosítás esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 2.h). Abban az esetben, ha az adatközlési hibát a Hivatal tárja fel, a bírság mértéke az utóellenőrzéshez kapcsolódó összeg többszöröse lehet.

**3. Adat megbízhatóság ellenőrzése**

- 3.a). Az ellenőrzés vagy a visszatevés nélküli mintavételes eljárás szabályain alapszik, azonban nem követi az erre vonatkozó szabvány előírásait, vagy teljes körű adatellenőrzésen alapul.
- 3.b). A visszatevés nélküli mintavételes eljárás alkalmazása esetén ismételt mintavételt kell végezni, ha az első minta sorban nem megfelelő minősítésű elem volt.
- 3.c). A visszatevés nélküli mintavételes eljárás alkalmazása esetén az első mintavétel során 5 eseményt kell kiválasztani a vonatkozó eseményekből.
- 3.d). Az ismételt mintavételt újabb 5 esemény adatainak vizsgálatával kell elvégezni.
- 3.e). Az adatok keletkezés szerint lehetnek
  - 3.d.1. Alapadatok: döntően az események kezdeti és vég időpontjai, események megnevezései
  - 3.d.2. Származtatott adatok: időtartamok, darabszámok, %-ok, stb.
- 3.e). Az esemény az adatgyűjtés és feldolgozás szempontjából megfelelő vagy nem megfelelő lehet.
- 3.f). Egy-egy eseményhez több adat is tartozhat, ezért az esemény adatgyűjtés szempontú minősítését a hozzá kapcsolható alapadatok minősítésén keresztül kell elvégezni.
- 3.g). Megfelelő az esemény, ha a hozzá tartozó alapadatok mindegyike a dokumentumokból, bizonylatokból, vagy más módon meghatározható valós adatokat tartalmazza.
- 3.h). Nem megfelelő az adatszolgáltatás, ha ismételt mintavételre került sor, és az összesen vizsgált 10 eseményből legalább kettő adata nem valósak voltak.

**4. Téves vagy hibás adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke**

- 4.a). Téves vagy hibás adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 4.b). A bírság mértéke:
  - 4.b.1. Hibás, utóellenőrzés alapján módosított adat esetén hibás adatsoronként: 500.000,-Ft, de mutatónként legfeljebb 1.500.000 Ft.
  - 4.b.2. Bármilyen hibás adatközlés Hivatali felderítésű módosítása esetén adatsoronként 2.500 000,- Ft, de mutatónként legfeljebb 7.500.000 Ft.

## 5291/2016. számú MEKH határozat

**Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint földgáz egyetemes  
szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális  
minőségi követelményeinek meghatározása  
Garantált Szolgáltatások**

## A. melléklet

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

**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 Minimális minőségi követelmény**

Az Engedélyes tevékenységei közül a GET 127. § 1) pontja és a Vhr 149. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 2. pontja szerint meghatározott követelmények.

**1.2 Garantált szolgáltatások**

Az egyedi felhasználókat érintő *minimális minőségi követelmények*, melyeket az Engedélyes az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.

**1.3 Kötbér**

A Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a B. mellékletben meghatározottak szerint automatikusan fizetendő összeg.

**1.4 Esetszám**

Az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amelyek egy vagy több felhasználót érinthetnek.

**1.5 Ügyek száma**

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

**1.6 Dokumentált megkeresés**

Postai küldeményként beérkezett, 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.

**1.7 Felhalmazozott tartozás**

A kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó a felhasználóval szemben fennálló teljes követelés. A tartozás egyes tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

**1.8 Felhasználó**

A GET 3. § (17) pontja szerinti felhasználó, valamint a GSZ I. pont esetében az igénybejelentéssel élő (leendő) felhasználó.

## 2. Egyetemes szolgáltató garantált szolgáltatásai

| Egyetemes szolgáltató szerinti GSZ szám | Garantált szolgáltatás megnevezése                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.SZ.I.                                 | <b>Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása</b><br>Az Engedélyes a felhasználótól érkezett kapacitás-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez.                                                   |
| E.SZ.II.                                | <b>Információadás dokumentált megkeresésre</b><br>A földgázenergia-ellátással kapcsolatos <b>dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől</b> számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad.                                                                                     |
| E.SZ.III.                               | <b>Visszatérítés téves számlázás esetén</b><br>Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a felhasználó folyószámláján történő jóváírással vagy a felhasználó részére történő visszautalással a túlfizetést visszatéríti.                               |
| E.SZ.IV.                                | <b>A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése</b><br>A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számítva 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást. |
| E.SZ.V.                                 | <b>Nem jogszerű kikapcsolás</b><br>Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.                                                                                                                                                                                               |

1. számú táblázat

## 3. Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét üzletszabályzatában mellékelteként szerepeltetni, honlapján nyilvánosságra hozni;
- a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét az ügyfélszolgálati irodáiban a felhasználók rendelkezésére bocsátott szórólapokon és – legalább A/2 ív méretű – plakátokon nyilvánossá tenni;
- a Garantált Szolgáltatásokról és a fizetendő kötbér mértékről a felhasználókat legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben tájékoztatni;
- a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról és a kötbérfizetés mértékéről a nem teljesítést elsenvedett felhasználó(ka)t tájékoztatni, a jogosság megállapítását követő 15 napon belül.

## B. melléklet

**Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén az Egyetemes szolgáltató által az egvedi felhasználóknak fizetendő kötbér****1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén**

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Engedélyes automatikusan, a nem teljesítéstől számított 30 napon belül, illetve az automatikus kötbérfizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően annak jogossága megállapításától számított 15 napon belül a B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

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

A Garantált Szolgáltatások hatálya az Engedélyes 1. számú táblázatban felsorolt tevékenységeire terjed ki.

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

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetése valamennyi esetben automatikusan történik. A kötbérfizetés elmaradása esetén felhasználói kérésre, illetve hatósági vagy bírósági döntés alapján történt kötbérfizetés kérelemre történő fizetésnek minősül.

**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, automatikusan kerül megfizetésre a jogosult részére.

| <b>GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁS</b>                               | <b>&lt; 20 m<sup>3</sup>/h<br/>gázmérővel<br/>rendelkező<br/>felhasználó</b> | <b>20 – 100 m<sup>3</sup>/h<br/>gázmérővel<br/>rendelkező<br/>felhasználó</b> | <b>&gt; 100 m<sup>3</sup>/h<br/>gázmérővel<br/>rendelkező<br/>felhasználó</b> |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| E.SZ. I. Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása | <b>5.000 Ft</b>                                                              | <b>10.000 Ft</b>                                                              | <b>30.000 Ft</b>                                                              |
| E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre           | <b>5.000 Ft</b>                                                              | <b>10.000 Ft</b>                                                              | <b>30.000 Ft</b>                                                              |
| E.SZ. III. Visszatérítés téves számlázás esetén             | <b>5.000 Ft</b>                                                              | <b>10.000 Ft</b>                                                              | <b>30.000 Ft</b>                                                              |
| E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése  | <b>5.000 Ft</b>                                                              | <b>10.000 Ft</b>                                                              | <b>30.000 Ft</b>                                                              |
| E.SZ. V. Nem jogszerű kikapcsolás                           | <b>5.000 Ft</b>                                                              | <b>10.000 Ft</b>                                                              | <b>30.000 Ft</b>                                                              |

2. 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 megegyezéssel, bírósági vagy Békéltető Testületi úton).

#### 6. A kötbérkifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától számított 30. naptári nap, illetve az automatikus kötbérkifizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően annak jogossága megállapításától számított 15. naptári nap.

#### 7. Felelősség megbízott eljárása esetén

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

#### 8. Mentesülés a kötbérkifizetési kötelezettség alól

A felhasználó felróható magatartása esetében az Engedélyes nem felelős a Garántált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn az Engedélyes kötbérkifizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

## C. melléklet

**A Garantált Szolgáltatások eljárásrendje****E.SZ.I. FELHASZNÁLÓI FÖLDGÁZENERGIA-IGÉNYBEJELENTÉS TOVÁBBÍTÁSA**

Felhasználói kapacitás-igénybejelentés: a felhasználó vagy megbízottja személyesen, írásban vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy ügyfélszolgálatnál rögzített formában tett kapacitás-igénybejelentése, 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 automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

**E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre**

Dokumentált megkeresés: az A. melléklet 1.6. pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő megkeresés.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont. Az elektronikus úton benyújtott megkeresés beérkezésének időpontja a megkeresés elküldésének napja, de az Engedélyes válaszadási határideje a következő munkanapon kezdődik.

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma. Személyes, 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: az Engedélyes, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül érdemben választ adni.

Ha a dokumentált megkeresés elosztói engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, az elosztói engedélyes azt 8 napon belül az 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). Ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez érkezik be, de az elosztói engedélyes tevékenységét érinti, akkor az Engedélyes azt 8 napon belül eljuttatja az elosztói engedélyeshez, és erről a felhasználót értesíti.

Amennyiben a válaszadás az Engedélyest és az 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 válaszadás időpontjának az összevetése.

Ha ugyanaz a felhasználó ugyanazon ügyben 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: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

**E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén**

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt földgázenergia díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell vizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától számított 8 napon belül megtörténik.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén az erre vonatkozóan küldött 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, az előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

**E.SZ.IV. 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: Feltétele a felhasználó felhalmozott tartozása megfizetésének hiánytalan és hitelt érdemlő igazolása az Engedélyes üzletszabályzatában megadott helyen és módon. Az igazolás beérkezési időpontja, vagy Engedélyes számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és az Engedélyes visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetésének útján történik. Az időpontokat óra, perc pontossággal kell dokumentálni és nyilvántartani.

A kötbér fizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

**E.SZ.V. 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 Hivatal vagy a fogyasztóvédelmi hatóság határozatában vagy a bíróság ítéletében foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

## D. melléklet

**Egyetemes Szolgáltató adatszolgáltatása és annak megbízhatósága****1. Az adatszolgáltatás formája és módja**

Az Engedélyes a Hivatal részére évente adatszolgáltatást köteles benyújtani a Garantált Szolgáltatások teljesítéséről.

A Hivatal részére adandó éves adatszolgáltatásként az Engedélyesnek a GSZ-E.SZ táblázatot a tárgyévut követő év március 31-ig kell megküldenie.

Az adatszolgáltatási kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.

**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 esetek számát kell feltüntetni. Az E.SZ. IV. - A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése pont esetszámához a visszakapcsolási igények számát kell megadni. Az E.SZ. V. - Nem jogszerű kikapcsolás pont esetszámához a kikapcsolások számát kell megadni. 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 (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) 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 (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) bontásban. Ha az „M” oszlop és az „E” oszlop adatai nem egyeznek, akkor ennek magyarázatát meg kell adni.
- 2.5 Az „F” oszlopban a teljesítés arányának %-os értékét számítja a táblázat (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 (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) bontásban. Itt kell megadni a Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság, valamint a bíróság döntésén alapuló kötbérfizetések számát is.
- 2.7 A „H” oszlopban az automatikus kötbérfizetés elmaradása miatt felmerülő felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 2.8 Az „I” oszlopban a felhasználói kérésre kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „G” oszlop és a „H” oszlop adatainak szorzata).

- 2.9 A „J” oszlopban az automatikusan történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) bontásban.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. melléklet automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 2.11 Az „L” oszlopban az automatikusan kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „J” oszlop és a „K” oszlop adatainak szorzata).
- 2.12 Az „M” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbérfizetések mennyiségét számítja a táblázat (a „G” oszlop és a „J” oszlop adatainak összege).
- 2.13 Az „N” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „I” oszlop és a „L” oszlop adatainak összege).
- 2.14. A kiugró, megszokottól eltérő értékekhez Engedélyes megjegyzést és magyarázatot fűz.

### 3. Az esetszám („B” oszlop) és a Garantált Szolgáltatások körébe eső ügyek számának („D” oszlop) meghatározása

Az esetszám és a Garantált Szolgáltatások körébe eső ügyek számának meghatározása az Engedélyes pontos, naprakész nyilvántartási adatai alapján történik. Az adatkezelés megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása.

### 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 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 teljesült és nem teljesült ügyet választ ki véletlenszerűen a Hivatal.
- 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 2x5 ügy mindegyikének minősítése megfelelő, akkor az adott GSZ pont megbízhatósága is megfelelő.
- 5.5. Azon GSZ pontok esetében ismételt mintavételt kell végezni, amelyeknél az első mintában nem megfelelő minősítésű 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 szerinti jogkövetkezményeket alkalmazhatja, és az Engedélyest 30 napon belül a Hivatalnak benyújtandó, önellenőrzéssel javított adatszolgáltatásra kötelezheti, amelyben közölt adatok megbízhatóságát a Hivatal az e mellékletben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti.

## 6. Nem megfelelő adatközlés jogkövetkezménye

- 6.1. Nem megfelelő adatszolgáltatás esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

- 6.2. A bírság mértéke:

- 6.2.1. Önellenőrzés alapján módosított adatonként 10.000,- Ft  
6.2.2. A Hivatal által felderített hibás adatközlés módosítása esetén adatonként 50.000,- Ft

- 6.3. Adatnak az engedélyes által megadott alapadatot kell tekintetni (a mellékelt táblázatban szürke színnel jelölt cellák):

- 6.3.1. Esetszám db E.SZ. I-V. (összesen 5 db adat)

- 6.3.2. GSZ körébe tartozó ügyek / Összesen / lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) bontásban (összesen 30 db adat)

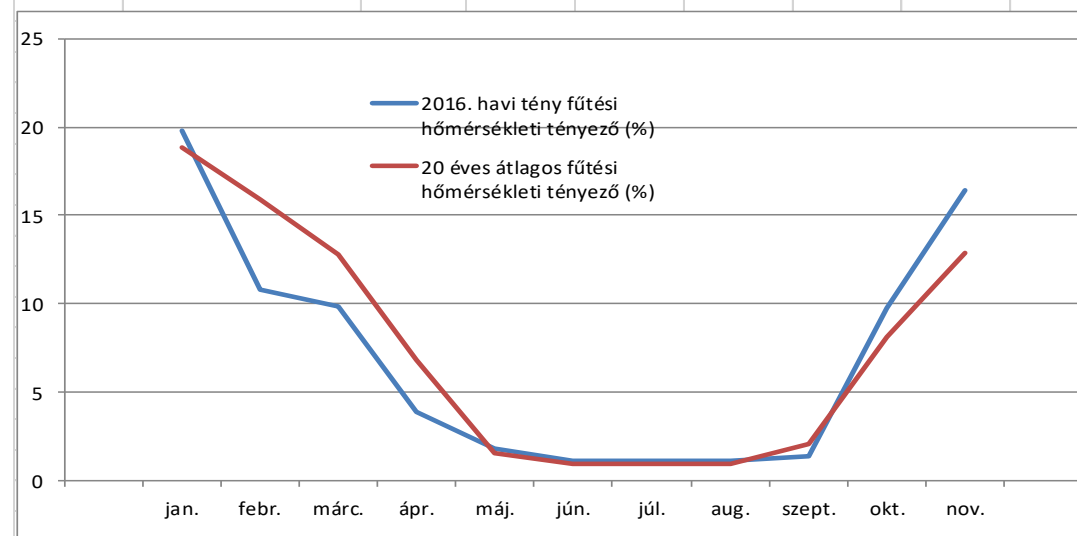
- 6.3.3. GSZ körébe tartozó ügyek / Nem teljesített / lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) bontásban (összesen 30 db adat)

- 6.3.4. Kifizetett kötbérek / Felhasználói kérésre / Mennyiség / lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) bontásban (összesen 30 db adat)

- 6.3.5. Kifizetett kötbérek / Automatikusan / Mennyiség / lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h), lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m<sup>3</sup>/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m<sup>3</sup>/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m<sup>3</sup>/h) bontásban (összesen 30 db adat)

| A                                                                | B           | C                                       | D                                                                                                    | E                  | F                   | G                      | H         | I         | J             | K         | L         | M            | N         |
|------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|------------------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|--------------|-----------|
| Garantált Szolgáltatások adatszolgáltatása                       |             |                                         |                                                                                                      |                    |                     |                        |           |           |               |           |           |              |           |
| Egyetemes szolgáltató neve, címe:                                |             |                                         | Egyetemes szolgáltató Garantált Szolgáltatásainak nyilvántartásával egyező adatok GSZ-E.SZ. táblázat |                    |                     |                        |           |           |               |           |           |              |           |
| Kültőlő neve, telefonja, E-mail címe                             |             | Tárgydíjőszak (év):                     | GSZ körébe tartozó ügyek                                                                             |                    |                     | Kifizetett kötbérek    |           |           |               |           |           |              |           |
| GSZ megnevezése                                                  | Esetszám db |                                         | Összesen db                                                                                          | Nem teljesített db | Teljesítés aránya % | Felhasználói kérésre * |           |           | Automatikusan |           |           | Összesen     |           |
|                                                                  |             |                                         |                                                                                                      |                    |                     | Mennyiség db           | Kötbér Ft | Összeg Ft | Mennyiség db  | Kötbér Ft | Összeg Ft | Mennyiség db | Összeg Ft |
| E.SZ. I. Felhasználói földgázenergia-igénybejelentés továbbítása |             | lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5 000     |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (>100 m³/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5 000     |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h) |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (>100 m³/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | E.SZ. I. összesen:                      |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
| E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre                |             | lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5 000     |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (>100 m³/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5000      |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h) |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (>100 m³/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | E.SZ. II. összesen:                     |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
| E.SZ. III. Visszatérítés téves számlázás esetén                  |             | lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5 000     |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (>100 m³/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5 000     |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h) |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (>100 m³/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | E.SZ. III. összesen:                    |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
| E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése       |             | lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5 000     |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (>100 m³/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5 000     |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h) |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (>100 m³/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | E.SZ. IV. összesen:                     |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
| E.SZ. V. Nem jogszerű kikapcsolás                                |             | lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5 000     |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (>100 m³/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 5 000     |           |               | 5 000     |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h) |                                                                                                      |                    |                     |                        | 10 000    |           |               | 10 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (>100 m³/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | 30 000    |           |               | 30 000    |           |              |           |
|                                                                  |             | E.SZ. V. összesen:                      |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
| GSZ körébe tartozó ügyek összesen                                |             | lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
|                                                                  |             | lakossági fogyasztó (>100 m³/h)         |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (< 20 m3/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m3/h) |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |
|                                                                  |             | nem lakossági fogyasztó (>100 m³/h)     |                                                                                                      |                    |                     |                        | -         |           |               | -         |           |              |           |

| Megnevezés                                  | jan.    | febr.   | márc.   | ápr.   | máj.   | jún.   | júl.   | aug.   | szept. | okt.    | nov.     |
|---------------------------------------------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|----------|
| 2016. havi tény fűtési hőmérsékleti tényező | 19,7818 | 10,8154 | 9,8268  | 3,9175 | 1,7977 | 1,0984 | 1,1460 | 1,1020 | 1,4096 | 9,7646  | 16,3805  |
| 20 éves átlagos fűtési hőmérsékleti tényező | 18,8418 | 15,8787 | 12,8011 | 6,7845 | 1,5328 | 0,9034 | 0,9335 | 0,9335 | 2,0868 | 8,1547  | 12,8614  |
|                                             |         |         |         |        |        |        |        |        |        | dec.    | összesen |
|                                             |         |         |         |        |        |        |        |        |        | 22,9598 | 100,0    |
|                                             |         |         |         |        |        |        |        |        |        | 18,2878 | 100,0    |



## EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS ÁRA ÉS AZ ÁRALKALMAZÁSI FELTÉTELEK

### I. Általános szabályok

Az egyetemes szolgáltatás árát és az áralkalmazási feltételeket a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet (Árrendelet) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes szolgáltató a következő árszabások szerint értékésít földgázt:

- a) a 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása, kivéve a fogyasztói közösségeket,
- b) a 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása,
- c) a 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek árszabása,
- d) a 20 m<sup>3</sup>/h és annál nagyobb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása,
- e) a 20 m<sup>3</sup>/h névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása, és
- f) a gázmérővel nem rendelkező felhasználók árszabása.

A függelékben szereplő árak és áralkalmazási feltételek a 2020. január 1-jétől hatályos Árrendeleten alapulnak.

### II. Gázdíj és alapidj (gázmérővel rendelkező felhasználók)

A felhasználó – a gázmérővel nem rendelkező felhasználók kivételével – a fogyasztott földgázért mennyiségarányos díjat, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért felhasználási helyenként alapidjat köteles fizetni.

A felhasználó által fizetendő mennyiségarányos díj összegét a szolgáltatott (átvett) földgáz köbméterben mért és gáztechnikai normálállapotra átszámított térfogatának, a mérési időszakra meghatározott fűtőértéknek, valamint az egységnyi hőmennyiségre vonatkozóan – a gázmérők névleges teljesítménye és a felhasználó típusa szerinti díjkategóriához tartozó – megállapított gázdíjnak a szorzataként kell meghatározni. A gázdíjra vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 4. és 8. §-a, valamint az Üzletszabályzat 6.4.2-6.4.5. pontja tartalmazza.

Ha a felhasználó fogyasztását mérő gázmérők névleges (össz)teljesítménye eléri vagy meghaladja a 20 m<sup>3</sup>/h értéket, a felhasználó az alapidjat a gázmérők névleges (össz)teljesítménye alapján köteles fizetni. Az alapidjra vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 5-8. §-a és az Üzletszabályzat 6.4.6.6. pontja („Alapidj”) tartalmazza.

A számlákban az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az Árrendeletben megállapított I. és II. árkatégória szerinti díjszabásokat alkalmazza. Az I. és II. árkatégoriára vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 10-11. §-a és az Üzletszabályzat 6.4.7.3. pontja („Az Árengedményezés szabályai (jogsabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által alkalmazandó díjak, elosztói működési területenkénti bontásban az I. árkatégória esetében:

| Érintett vásárlói kör                                                                                                                                                                                                                | Alapidj (éves) Ft | Gázdíjak Ft/MJ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|
| Az E.ON Közép-dunántúli Gázhalóztati Zártkörűen Működő Részvénytársaság, az E.ON Dél-dunántúli Gázhalóztati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Magyar Gázszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén |                   |                |
| <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek                                                                                                                                     | 9 192             | 2,264          |
| <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                                                                               | 12 312            | 2,968          |
| Az MVM Égáz-Dégáz Földgázhalóztati Zrt. elosztói működési területén                                                                                                                                                                  |                   |                |
| <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek                                                                                                                                     | 9 192             | 2,295          |
| <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                                                                               | 12 312            | 3,009          |
| Az MVM Főgáz Földgázhalóztati Kft., az Özdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság, a Csepeli Erőmű Korlátolt Felelősségű Társaság és az                                                                  |                   |                |

|                                                                                                                                                                                      |        |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|
| ISD Power Energiatermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén                                                                                   |        |       |
| <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek                                                                                     | 9 192  | 2,256 |
| <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                               | 12 312 | 2,957 |
| Az OPUS TIGÁZ Földgázelosztó Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Natural Gas Service Ipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén |        |       |
| <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek                                                                                     | 9 192  | 2,364 |
| <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                               | 12 312 | 3,101 |

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által alkalmazandó díjak, elosztói működési területenkénti bontásban a

II. árkategória esetében:

| Árszabás | Érintett vásárlói kör                                                                                                                                                                                                                                                 | Alapdíjak (éves) |                       | Gázdíjak<br>Ft/MJ |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|-------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ft               | Ft/ m <sup>3</sup> /h |                   |
|          | Az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság, az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Magyar Gázszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén                                    |                  |                       |                   |
| A1)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek                                                                                                                                                                      | 9 192            |                       | 2,599             |
| A2)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                                                                                                                | 12 312           |                       | 3,415             |
| A3)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek                                                                                                                                                                                                     | 9 192            |                       | 2,381             |
| B1)      | ≥20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók                                                                                                                                                                                                    |                  | 14 633                | 1,943             |
| B2)      | 20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                                                                                                                 |                  | 19 564                | 2,539             |
| C)       | Gázmérővel nem rendelkezők                                                                                                                                                                                                                                            |                  |                       | 2,474             |
|          | Az MVM Égő-Dégő Földgázhálózati Zrt. elosztói működési területén                                                                                                                                                                                                      |                  |                       |                   |
| A1)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek                                                                                                                                                                      | 9 192            |                       | 2,570             |
| A2)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                                                                                                                | 12 312           |                       | 3,376             |
| A3)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek                                                                                                                                                                                                     | 9 192            |                       | 2,414             |
| B1)      | ≥20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók                                                                                                                                                                                                    |                  | 14 633                | 1,947             |
| B2)      | 20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                                                                                                                 |                  | 19 564                | 2,544             |
| C)       | Gázmérővel nem rendelkezők                                                                                                                                                                                                                                            |                  |                       | 2,510             |
|          | Az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft., az Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság, a Csepeli Erőmű Korlátolt Felelősségű Társaság és az ISD Power Energiatermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén |                  |                       |                   |
| A1)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek                                                                                                                                                                      | 9 192            |                       | 2,616             |
| A2)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                                                                                                                | 12 312           |                       | 3,438             |
| A3)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek                                                                                                                                                                                                     | 9 192            |                       | 2,373             |
| B1)      | ≥20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók                                                                                                                                                                                                    |                  | 14 633                | 2,035             |
| B2)      | 20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók                                                                                                                                                                                                 |                  | 19 564                | 2,661             |
| C)       | Gázmérővel nem rendelkezők                                                                                                                                                                                                                                            |                  |                       | 2,465             |
|          | Az OPUS TIGÁZ Földgázelosztó Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Natural Gas Service Ipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén                                                                                  |                  |                       |                   |
| A1)      | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek                                                                                                                                                                      | 9 192            |                       | 2,712             |

|     |                                                                        |        |        |       |
|-----|------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|
| A2) | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók | 12 312 |        | 3,567 |
| A3) | <20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek      | 9 192  |        | 2,486 |
| B1) | ≥20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók     |        | 14 633 | 2,029 |
| B2) | 20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók  |        | 19 564 | 2,654 |
| C)  | Gázmérővel nem rendelkezők                                             |        |        | 2,551 |

### III. Átalánydíjas felhasználás (gázmérővel nem rendelkező felhasználók)

Azokban a lakóépületekben, amelyekben a szolgáltatott földgáz mérése lakásonként, felhasználási helyenként nem megoldott, a fogyasztott földgázért lakásonként, felhasználási helyenként a gázdíjnak, és az alábbiakban meghatározott – a lakás típusa és a beépített gázfogyasztó készülékek alapján számításba veendő – fogyasztásnak a szorzataként meghatározott átalánydíjat kell fizetni. (Félszobának a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló 1993. évi LXXVIII. törvény 91/A. § 9. pontja szerinti kritériumoknak megfelelő lakóhelyiség minősül.)

Mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében az elszámolás további szabályait az Árrendelet 9. §-a és az Üzletszabályzat 6.4.6.5. pontja („Számlázás mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében”) tartalmazza.

*Gázmérővel nem rendelkező lakások, felhasználási helyek számításba veendő földgázfogyasztása (MJ/hó)*

| Lakás típusa | 2 lángú gáztűzhely* | 3-4 lángú gáztűzhely | 4 lángú gáztűzhely elektromos sütővel | 5 vagy annál több lángú gáztűzhely | Garzon gáztűzhely** | Gáz hűtőszekrény |
|--------------|---------------------|----------------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------|------------------|
| 1 szobás     | 210                 | 300                  | 240                                   | 315                                | 250                 | 454              |
| 1,5 szobás   | 300                 | 370                  | 310                                   | 390                                | 310                 | 454              |
| 2 szobás     | 350                 | 450                  | 390                                   | 475                                | 390                 | 454              |
| 2,5 szobás   | 410                 | 520                  | 460                                   | 545                                | 450                 | 454              |
| 3 szobás     | 470                 | 600                  | 540                                   | 630                                | 520                 | 454              |
| 3,5 szobás   | 530                 | 690                  | 630                                   | 725                                | 600                 | 454              |
| 4 szobás     | 610                 | 750                  | 690                                   | 790                                | 660                 | 454              |

\* gázsütő nélküli 2 lángú gáztűzhely

\*\* gázsütővel rendelkező garzon 2 lángú gáztűzhely

### IV. Nagycsaládos kedvezmény

A nagycsaládos kedvezményre vonatkozó rendelkezéseket az Árrendelet 13-20. §-a és az Üzletszabályzat 2.1.4. pontja („Magyar Államkincstár és a nagycsaládos gázdíjkedvezményrel kapcsolatos feladatkörükben eljáró járási hivatalok”) és 6.4.7.3. pontja („Az Árengedményezés szabályai (jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

## KÜLÖNDÍJAS SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA

### AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. ÁLTAL VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK

Egyéb tevékenységek számlázása a 2020. január 1-jétől hatályos 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet (továbbiakban: Rendelet) alapján

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. külön díjat kérhet a felhasználótól a számlamásolat készítése esetén azonos számlánként, készpénz-átutalási megbízás pótlása esetén azonos számlához tartozó készpénz-átutalási megbízásonként az adott naptári éven belüli második alkalmat követően (első és második alkalom ingyenes) [Rendelet 1. § a) pont]

|                                       |                                                      |                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|
| Fekete-fehér A/4 oldal fénymásolása   | 18700 Ft/db oldal + áfa                              | 23889 Ft/db oldal áfával |
| személyes átvétel esetén              | összesen legfeljebb 200 Ft + áfa, azaz 254 Ft áfával |                          |
| postai úton történő továbbítás esetén | + levélpostai küldemény díja Ft/db                   |                          |

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználótól annak szerződésszegése esetén külön díjat kérhet az általa könyvelt küldeményként küldött fizetési felszólításért és az általa tértivevényes küldeményként küldött kikapcsolási értesítőért. [Rendelet 2. §]

|                                                  |                                    |                          |
|--------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Fizetési felszólítás, kikapcsolási értesítő díja | 18700 Ft/db oldal + áfa            | 23889 Ft/db oldal áfával |
|                                                  | + levélpostai küldemény díja Ft/db |                          |

Üzletszabályzat vagy részei adott naptári éven belüli első alkalmat követő másolása (első alkalom ingyenes) [Rendelet 1. § b) pont]

|                                       |                                                      |                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|
| Fekete-fehér A/4 oldal fénymásolása   | 18700 Ft/db oldal + áfa                              | 23889 Ft/db oldal áfával |
| személyes átvétel esetén              | összesen legfeljebb 200 Ft + áfa, azaz 254 Ft áfával |                          |
| postai úton történő továbbítás esetén | + levélpostai küldemény díja Ft/db                   |                          |

Formanyomtatványok, jegyzőkönyvek, egyéb szerződéses jogviszonnyal összefüggő dokumentumok, valamint igazolások másolatának kiadása az adott naptári éven belüli első alkalmat követően (első alkalommal ingyenes) [Rendelet 1. § d) pont]

|                                     |                     |                     |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Fekete-fehér A/4 oldal fénymásolása | 1825 Ft/oldal + áfa | 232 Ft/oldal áfával |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|

Peres eljárásban a bíróság részére becsatolásra kerülő mindennemű dokumentum, írásbeli anyag nyomtatásának, fénymásolásának díja, mint a Polgári Perrendtartás alapján érvényesíthető perköltség [Pp. 75. § (1) bek.]

|                        |                     |                     |
|------------------------|---------------------|---------------------|
| A/4 oldal fénymásolása | 1825 Ft/oldal + áfa | 232 Ft/oldal áfával |
|------------------------|---------------------|---------------------|

Előrefizetős mérő kártyapótlási díja [Ptk. 6:519. §]

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1400 Ft/db + áfa | 1778 Ft/db áfával |
|------------------|-------------------|

Elektronikus úton küldött fizetési felszólító, kikapcsolási értesítő [Ptk. 6:519. §]

|                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| 47 Ft/oldal db + áfa | 60 Ft/oldal db áfával |
|----------------------|-----------------------|

Felhasználási hely tulajdonosának tájékoztatása a felhasználó lejárt számlatartozásáról [Get. 125. § (1d), Ptk. 6:519. §]

|                          |                 |                  |
|--------------------------|-----------------|------------------|
| papír alapon küldve      | 700 Ft/db + áfa | 889 Ft/db áfával |
| elektronikus úton küldve | 47 Ft/db + áfa  | 60 Ft/db áfával  |

LEJÁRT TARTOZÁS MIATTI KIZÁRÁSSAL ÉS VISSZANYITÁSSAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOK

A díjakat a területileg illetékes földgázelosztó számlazza az Üzletszabályzatában szereplő díjszabás szerint.

A díjszabás tartalmazza a földgáz egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó, a felhasználó igénye alapján vagy szerződésszegése es etén nyújtott szolgáltatások díjait, illetve az egyéb díjakat. A társasági díjalkalmazás során mindenkor a között díjakat kell felszámítani mindaddig, amíg azokat jogszabály vagy üzletszabályzat módosítás hatályon kívül nem helyezi.

A szolgáltatási tevékenységek nettó díja után 27% általános forgalmi adó kerül felszámításra.

A 71/2016. (XII. 29.) NFM rendeletben külön nem szabályozott díjtételek alkalmazása során a szolgáltatási díj mértékét meghatározó tényezőket (ráfordított idő, anyag stb.) a társasági számviteli rendelkezéseknek megfelelően dokumentálni kell.

A díjszabás a következő hatályos rendelkezések alapján készült: Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) / az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény / a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény / a

|                 |            |                                   |
|-----------------|------------|-----------------------------------|
| Hatályos: 2021. | 1/2. oldal | MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. |
|                 | 1/1. oldal | 2021. április 1.                  |

[MVM Next8] megjegyzést írt: aktualizálás

[MVM Next9] megjegyzést írt: aktualizálás

[MVM Next10] megjegyzést írt: javítás

[MVM Next11] megjegyzést írt: Get. 125. § (1d) bekezdésére figyelemmel kiegészítve

[MVM Next12] megjegyzést írt: 8/2020 MEKH rendelet 16. § (1a) bekezdés alapján törölve

földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény / a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 75. § (1) bek. / a földgáz egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet.