



CYEB Energiakereskedő Kft.

H-2000 Szentendre,
Szmolnyica sétány 6/5.
tel: +36 (26) 300 994
fax: +36 (26) 303 755

info@cyeb.hu
www.cyeb.hu

**GARANTÁLT
SZOLGÁLTATÁSOK**

A CYEB ENERGIAKERESKEDŐ KFT

GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK

Dokumentum mappa

hivatkozási szám: 20100712/INT/006
dátum: 2010.07.12/ Szentendre

Tartalom

1. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK A. Melléklet	6
1.1. Kereskedői engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményei	6
1.1.1. Fogalmak	6
1.1.2. Minimális minőségi követelmény	6
1.1.3. Garantált Szolgáltatások	6
1.1.4. Kötbér	6
1.1.5. Szándékos rongálás	6
1.1.6. Esetszám	6
1.1.7. Ügyek száma	6
1.1.8. Dokumentált megkeresés	6
1.1.9. Felhalmozott tartozás	7
1.1.10. Egyéb kiefeszültségű felhasználó	7
1.1.11. Egyéb közepfeszültségű felhasználó	7
1.2. Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatásai	7
1.3. Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség	8
2. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK B. Melléklet	9
2.1. Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedői engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér	9
2.1.1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén	9
2.1.2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya	9
2.1.3. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja	9
2.1.4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén	10
2.1.5. A kötbér megfizetésének módja	10
2.1.6. A kötbér kifizetés határideje	10
2.1.7. Felelősség megbízott eljárása esetén	10
2.1.8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól	10
3. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK C. Melléklet	11

3.1. Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje	11
3.2.K.II. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén	12
3.3.K.. GSZ A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	12
3.4.K.IV. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás	13
4. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK D. Melléklet	13
4.1.Kereskedői Engedélyes Hivatalnak adandó adatszolgáltatása és annak megbízhatósága	14
4.1.1.Az adatszolgáltatás formája és módja	14
4.1.1.1. A Hivatal részére adandó éves adatszolgáltatásként az Engedélyesnek a GSZ-K. táblázatot 2010. július 6-tól kell megküldenie.	14
4.1.1.2. A nem automatikus kötbér kifizetésű GSZ pontok sorainál a „D” az „E” és az „F” oszlopok adatainak kitöltése adathiány esetén nem kötelező.	14
4.1.2. Adatszolgáltatás tartalma	14
4.1.2.1. 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.	14
4.1.2.2. A „B” oszlopban az egyes GSZ pontok körébe tartozó események számát kell feltüntetni. Több GSZ pontot is érintő eseménykor, minden érintett GSZ pontnál szerepeltetni kell az esetszámot.	14
4.1.2.3. A „D” oszlopban az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó számát kell megadni, lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban (az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó száma nagyobb is lehet, mint az összes szerződéses fogyasztó darabszáma, az ismétlődő ügyek miatt).	14
4.1.2.4. Az „E” oszlopban kell szerepeltetni azon felhasználók számát, akikre vonatkozóan a GSZ nem teljesült, lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban. Ha az „M” oszlop és az „E” oszlop adatai nem egyeznek, akkor ennek magyarázatát meg kell adni (például Ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl- akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is szerepel az „E” és „M” oszlopokban).	14

- 4.1.2.5. Az „F” oszlopban a teljesítés arányának %-os értékét kell megadni (az „E” oszlop adatainak a „D” oszlop adataihoz viszonyított százalékos értéke). 15
- 4.1.2.6. A „G” oszlopban a felhasználó kérésére történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban. 15
- 4.1.2.7. 2.7 A „H” oszlopban a B. mellékletben felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.) 15
- 4.1.2.8. 2.8 Az „O” oszlopban a felhasználói kérésre kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „G” oszlop és a „H” oszlop adatainak szorzata). 15
- 4.1.2.9. A „J” oszlopban az automatikusan történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban. 15
- 4.1.2.10. A „K” oszlopban a B. mellékletben automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.) 15
- 4.1.2.11. Az „L” oszlopban az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „J” oszlop és a „K” oszlop adatainak szorzata). 15
- 4.1.2.12. Az „M” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbérfizetések értékét kell megadni (a „G” oszlop és a „J” oszlop adatainak összege). 15
- 4.1.2.13. Az „N” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „O” oszlop és a „L” oszlop adatainak összege). 15
- 4.1.2.14. 2.14. A kiugró, megszokottól eltérő értékekhez Engedélyes megjegyzést főzhet. 16
- 4.1.3. Az érintett felhasználók számának meghatározása 16
- 4.1.4. A közölt adatok megbízhatósága 16

4.1.4.1. A közölt adatok helyességéért az engedélyes teljes körű felelősséggel tartozik.	16
4.1.4.2. Az adatok megbízhatóságát a Hivatal saját, vagy megbízott szakértőjével esetenként ellenőrizheti.	16
4.1.5. Adatok megbízhatóságának ellenőrzése	16
4.1.5.1. 5.1 A Hivatal az adatok megfelelőségét csak a mutatók kiszámításához szükséges körben vizsgálja.	16
4.1.5.2. Az ellenőrzés a visszatevés nélküli mintavételes eljárás szabályain alapszik, azonban nem követi az erre vonatkozó szabvány előírásait. Az első mintavétel során a kiválasztott GSZ pontokhoz tartozó ügyek közül 5-5 ügyet kell véletlenszerűen kiválasztani.	16
4.1.5.3. 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.	16
4.1.5.4. 5.4 Ha a kiválasztott 5 ügy mindegyikének minősítése megfelelő, akkor az adott GSZ pont megbízhatósága is megfelelő.	16
4.1.5.5. 5.5. A módszer alkalmazása során, azon GSZ pontok esetében kell ismételt mintavételt végezni, amelyeknél az első mintában nem megfelelő minősítésű ügy, hibás adat volt.	16
4.1.5.6. 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.	16
4.1.5.7. 5.7 A GSZ adatok megbízhatóságának nem megfelelő minősítése esetén a Hivatal a 4.1.6. pont szerint jár el, és Engedélyest 60 napon belül a Hivatalnak benyújtandó, önellenőrzéssel javított adatszolgáltatásra kötelezheti, amelyben közölt adatok megbízhatóságát a Hivatal az e mellékletben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti.	17
4.1.6. Nem megfelelő adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke	17

(ctrl-klikk az oldalszámra)

1. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK A. Melléklet

1.1. Kereskedői engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményei

1.1.1. Fogalmak

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

1.1.2. Minimális minőségi követelmény

az Engedélyes tevékenységei közül a VET 159. § r) pontja és a Vhr 117. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 1.2. pontja szerint meghatározott követelmények.

1.1.3. Garantált Szolgáltatások

az egyedi felhasználókat érintő minőségi mutatók (*minimális minőségi követelmények*, elvárt színvonal), melyeket az Engedélyes az 1.2. pontban szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.

1.1.4. Kötbér

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

1.1.5. Szándékos rongálás

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

1.1.6. Esetszám

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

1.1.7. Ügyek száma

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

1.1.8. Dokumentált megkeresés

postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakérhető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

1.1.9. Felhalmozott tartozás

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

1.1.10. Egyéb kiefeszültségű felhasználó

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

1.1.11. Egyéb közepfeszültségű felhasználó

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

1.2. Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatásai

Kereskedői engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
K.I.	<p>Információadás dokumentált megkeresésre</p> <p>A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes választ ad. Abban az esetben, ha a megkeresés az Engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.</p> <p>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.</p>
K.II.	<p>Visszatérítés téves számlázás esetén</p> <p>Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.</p>
K.III.	<p>A felhasználó kikapcsolásának kezdeményezése</p> <p>A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően - hatályos szerződés megléte esetén - az Engedélyes a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.</p>
K.IV.	<p>Nem jogszerű kikapcsolás</p> <p>Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet</p>

1.3. Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles az üzletszabályzatba való beépítésen túlmenően a Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben.

2. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK B. Melléklet

2.1. Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedői engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

2.1.1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Engedélyes, automatikusan - vagy a felhasználó részéről történő hiteles formában (személyesen, írásban, ügyfélszolgálatnál telefonon, vagy elektronikus levél formájában) tett bejelentésre, annak jogosságának megállapítása esetén a bejelentéstől számított 30 napon belül a B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2.1.2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed az Engedéllyessel szerződéses viszonyban álló felhasználókra.

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

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
K.I.	Információadás dokumentált megkeresésre	Felhasználói igénybejelentésre, 2010. július 6 -tól automatikus
K.II.	Visszatérítés téves számlázás esetén	Felhasználói igénybejelentésre, 2010. július 6-tól automatikus
K.III.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	Felhasználói igénybejelentésre, 2010. július 6-tól automatikus
K.IV.	Nem jogszerű kikapcsolás	Felhasználói igénybejelentésre, 2010. július 6 -tól automatikus

1. számú táblázat

2.1.4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a csatlakozási pont feszültség szintjétől és a felhasználó besorolásától függően a 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

KÖTBÉRKIFIZETÉS A K-I—K.IV. GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
		Felhasználói igénybejelentésre, a B. melléklet 2.1.3. pont szerinti határidőtől automatikus	5000 Ft
Középfeszültségű	30 000 Ft		

2. számú táblázat

2.1.5. A kötbér megfizetésének módja

Az Engedélyes a kötbért, ha a villamosenergia-vásárlási szerződés máshogy nem rendelkezik, az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés; lehetőségét is - fizeti meg a B. melléklet 2.1.6. pontjában előírt határidőn belül. A kötbér megfizetéséről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról a felhasználót igazolható módon értesíteni kell. A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérré való jogosultságra tekintet nélkül - a felelőssel szemben érvényesítse (pl közös megegyezés, bírósági, vagy illetékes Békéltető Testületi úton).

2.1.6. A kötbér kifizetés határideje

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

2.1.7. Felelősség megbízott eljárása esetén

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

2.1.8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

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

3. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK C. Melléklet

3.1. Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

K.I. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre

Dokumentált megkeresés: postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum, vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont.

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél postára adásának a dátuma. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

Válasz: dokumentált, írásban vagy elektronikus formában, vagy személyesen, vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás.

15 napon belül Engedélyes választ ad: Engedélyes, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül választ adni. Ha a dokumentált megkeresés elosztói engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, elosztói engedélyes azt 8 napon belül Engedélyeshez eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben az Engedélyeshez beérkezéstől számít a 15 napos válaszadási határidő (a felhasználó részére ebben az esetben is a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 23 nap alatt a választ meg kell adnia). Amennyiben a válaszadás Engedélyest és elosztói engedélyest egyaránt érinti, és ' engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére (a felhasználó részére ebben az esetben a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni), erről a felhasználót értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél postára adása dátumának az összevetése. Ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl - akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételten és többszörösen is jogosult a kötbérrre. A felhasználó minden megkeresése ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. július 6-tól automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

3.2.K.II. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt villamosenergia-díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell állapítani.

Rendszerhasználati díj számlázásra való jog (megbízásos szerződés) esetén engedélyesek egymás közötti egyeztetésére 8 nap áll rendelkezésre. Az elosztói engedélyesnek a rendszerhasználati díj számlázásra vonatkozó számlakifogás jogosságát 15 napon belül kell megállapítania, ezért a felhasználó számlakifogásának kereskedőhöz történő beérkezésétől számított 23 napon belül a számlakifogás jogosságát ez esetben is meg kell állapítani.

Mérő felülvizsgálattal összefüggő jogosság megállapítás esetén a határidő meghosszabbodik az elosztói engedélyesekre előírt GSZ XI. pontjában előírtak szerint. Az elosztói engedélyes a hibás mérés miatti felhasználóval történt elszámolás eredményéről 8 napon belül írásban értesíti a felhasználó kereskedőjét a visszatérítés jogosságáról.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától 8 napon belül a felhasználó visszajelzése alapján (akár telefonon, vagy e-mailben) történjen meg a visszafizetés a felhasználó fizetési módjának megfelelően (pénzügyi folyószámlára utalás, vagy természetes személy esetén postai utalványon kifizetés az MNB rendelkezéseinek megfelelően).

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén a kimenő válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.

Visszatérítés téves számlázás esetén: a felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó által befizetett összegnek az Engedélyes által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. július 6-tól automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

3.3.K.. GSZ A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

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

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

Az időpontokat órás pontosság feltüntetésével kell dokumentálni.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. július 6-tól automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.

3.4.K.IV. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

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

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

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a nem jogszerű kikapcsolás esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. július 6-tól automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

4.GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK D. Melléklet

4.1. Kereskedői Engedélyes Hivatalnak adandó adatszolgáltatása és annak megbízhatósága

4.1.1. Az adatszolgáltatás formája és módja

4.1.1.1. A Hivatal részére adandó éves adatszolgáltatásként az Engedélyesnek a GSZ-K. táblázatot 2010. július 6-tól kell megküldenie.

4.1.1.2. A nem automatikus kötbér kifizetésű GSZ pontok sorainál a „D” az „E” és az „F” oszlopok adatainak kitöltése adathiány esetén nem kötelező.

4.1.2. Adatszolgáltatás tartalma

4.1.2.1. 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.

4.1.2.2. A „B” oszlopban az egyes GSZ pontok körébe tartozó események számát kell feltüntetni. Több GSZ pontot is érintő eseménykor, minden érintett GSZ pontnál szerepeltetni kell az esetszámot.

4.1.2.3. A „D” oszlopban az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó számát kell megadni, lakossági fogyasztó, egyéb kifizetésű felhasználó és közepesfeszültségű felhasználó bontásban (az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó száma nagyobb is lehet, mint az összes szerződéses fogyasztó darabszáma, az ismétlődő ügyek miatt).

4.1.2.4. Az „E” oszlopban kell szerepeltetni azon felhasználók számát, akikre vonatkozóan a GSZ nem teljesült, lakossági fogyasztó, egyéb kifizetésű felhasználó és közepesfeszültségű felhasználó bontásban. Ha az „M” oszlop és az „E” oszlop adatai nem egyeznek, akkor ennek magyarázatát meg kell adni (például Ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl- akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is szerepel az „E” és „M” oszlopokban).

- 4.1.2.5. Az „F” oszlopban a teljesítés arányának %-os értékét kell megadni (az „E” oszlop adatainak a „D” oszlop adataihoz viszonyított százalékos értéke).
- 4.1.2.6. A „G” oszlopban a felhasználó kérésére történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban.
- 4.1.2.7. 2.7 A „H” oszlopban a B. mellékletben felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 4.1.2.8. 2.8 Az „O” oszlopban a felhasználói kérésre kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „G” oszlop és a „H” oszlop adatainak szorzata).
- 4.1.2.9. A „J” oszlopban az automatikusan történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban.
- 4.1.2.10. A „K” oszlopban a B. mellékletben automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó, egyéb kiefeszültségű felhasználó és közepfeszültségű felhasználó bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 4.1.2.11. Az „L” oszlopban az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „J” oszlop és a „K” oszlop adatainak szorzata).
- 4.1.2.12. Az „M” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbérfizetések értékét kell megadni (a „G” oszlop és a „J” oszlop adatainak összege).
- 4.1.2.13. Az „N” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbér értékét kell megadni (a „O” oszlop és a „L” oszlop adatainak összege).

4.1.2.14. 2.14. A kiugró, megszokottól eltérő értékekhez Engedélyes megjegyzést főzhet.

4.1.3. Az érintett felhasználók számának meghatározása

Az érintett felhasználók számának meghatározása az Engedélyes pontos, naprakész nyilvántartása adatai alapján történjen. Az adatkezelés megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása. K.OV. esetén a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések számát kell megadni az érintett felhasználók számaként.

4.1.4. A közölt adatok megbízhatósága

4.1.4.1. A közölt adatok helyességéért az engedélyes teljes körű felelősséggel tartozik.

4.1.4.2. Az adatok megbízhatóságát a Hivatal saját, vagy megbízott szakértőjével esetenként ellenőrizheti.

4.1.5. Adatok megbízhatóságának ellenőrzése

4.1.5.1. 5.1 A Hivatal az adatok megfelelőségét csak a mutatók kiszámításához szükséges körben vizsgálja.

4.1.5.2. Az ellenőrzés a visszatevés nélküli mintavételes eljárás szabályain alapszik, azonban nem követi az erre vonatkozó szabvány előírásait. Az első mintavétel során a kiválasztott GSZ pontokhoz tartozó ügyek közül 5-5 ügyet kell véletlenszerűen kiválasztani.

4.1.5.3. 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.

4.1.5.4. 5.4 Ha a kiválasztott 5 ügy mindegyikének minősítése megfelelő, akkor az adott GSZ pont megbízhatósága is megfelelő.

4.1.5.5. 5.5. A módszer alkalmazása során, azon GSZ pontok esetében kell ismételt mintavételt végezni, amelyknél az első mintában nem megfelelő minősítésű ügy, hibás adat volt.

4.1.5.6. 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.

4.1.5.7. 5.7 A GSZ adatok megbízhatóságának nem megfelelő minősítése esetén a Hivatal a 4.1.6. pont szerint jár el, és Engedélyest 60 napon belül a Hivatalnak benyújtandó, önellenőrzéssel javított adatszolgáltatásra kötelezheti, amelyben közölt adatok megbízhatóságát a Hivatal az e mellékletben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti.

4.1.6. Nem megfelelő adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke

Nem megfelelő adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N															
Garantált Szolgáltatások adataiszolgáltatása																												
Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatásainak nyilvántartásával egyező adatok GSZ-K táblázat																												
Kifizetett köbbrék																												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
																												Tárgydíszak (év):
Kereskedői engedélyes neve, címe:		Eletszám db		Nem teljesített db		%		Köbbrék		Köbbrék		Mennyiség		Mennyiség		Ft		Ft		db		db		Ft		Ft		
4	Kitöltő neve, telefónja, E-mail címe																											
6	GSZ megnevezése																											
7	K.I. GSZ Információadás dokumentált megkeresése	lakossági fogyasztó																										
8		egyéb kifizetési felhasználó																										
9		középfeszültségű felhasználó																										
10		K.I. GSZ összesen:																										
11	K.II. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén	lakossági fogyasztó																										
12		egyéb kifizetési felhasználó																										
13		középfeszültségű felhasználó																										
14		K.II. GSZ összesen:																										
15	K.III. GSZ A. felhasználó visszacsatolásának kezdeményezése	lakossági fogyasztó																										
16		egyéb kifizetési felhasználó																										
17		középfeszültségű felhasználó																										
18		K.III. GSZ összesen:																										
19	K.IV. GSZ Nem jogszervi kapcsolódás	lakossági fogyasztó																										
20		egyéb kifizetési felhasználó																										
21		középfeszültségű felhasználó																										
22		K.IV. GSZ összesen:																										
23		Lakossági fogyasztó																										
24		egyéb kifizetési felhasználó																										
25		Középfeszültségű felhasználó																										
26		Felhasználók: összesen																										
27																												
28																												

* Felhasználói keresés a B. mellékletben rögzített határidőig fizethető köbbrék, azt követően automatikusan kell a köbbrék megfizetni.

