



## **AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSAI**

### **Egyetemes földgáz- és villamosenergia-szolgáltatás**

#### **FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS TOVÁBBÍTÁSA**

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

#### **INFORMÁCIÓADÁS DOKUMENTÁLT MEGKERESÉSRE**

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

#### **VISSZATÉRÍTÉS TÉVES SZÁMLÁZÁS ESETÉN**

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

#### **A FELHASZNÁLÓ VISSZAKAPCSOLÁSÁNAK KEZDEMÉNYEZÉSE**

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

#### **NEM JOGSZERŰ KIKAPCSOLÁS**

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

#### **A kötbér összege földgázszolgáltatás esetén:**

20 m<sup>3</sup> /h alatti gázmérővel rendelkező felhasználó esetében 5000 Ft

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

100 m<sup>3</sup> /h feletti gázmérővel rendelkező felhasználó esetében 30 000 Ft

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

Lakossági fogyasztó esetében 5000 Ft

Egyéb felhasználó esetében 10 000 Ft

A garantált szolgáltatások részletes feltételeit az egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatok is tartalmazzák, amelyek megtekinthetők az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján: [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu)