

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, szerda, péntek:* 8.00-18.00 között
csütörtök: 8.00-20.00 között

Gázzzivárgás 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
TIGÁZ ZRT.	06 80 300-300

Írásos megkeresések elérhetőségei:

Központi levelezési cím: 1439 Budapest, Pf. 700
E-mail: ugyfelszolgalat@mvm.hu
Honlap: www.mvmnext.hu

Ügyfélszolgálati irodák elérhetősége

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati elérhetőségeinek és nyitvatartásainak teljes és aktuális listája a www.mvmnext.hu oldalon található. (A függelékben szereplő elérhetőségek a 2020. október 1-jei állapotot tükrözik.)

ÁLLANDÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK

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

Békéscsaba	5600 Békéscsaba, Mednyánszky u. 17.
	5600 Békéscsaba, Andrásy 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.
	1117 Budapest, Fehérvári út 17.
Cegléd	2700 Cegléd, Kossuth Ferenc u. 63.
Debrecen	4031 Debrecen, Kürtös utca 8.
Dunaújváros	2400 Dunaújváros, Magyar út 11.
Eger	3300 Eger, Törvényház út 4. (Agria Park földszint)
Érd	2030 Érd, Szabadság tér 13.
Győr	9027 Győr, Puskás Tivadar u. 8.
Hódmezővásárhely	6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.
Kaposvár	7400 Kaposvár, Zárda u. 8.
Kecskemét	6000 Kecskemét, Szövetség tér 5.
	6000 Kecskemét, Szultán u. 2-4.
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.
Szekszárd	7100 Szekszárd, Széchenyi u. 55-57.
Szolnok	5000 Solnok, Thököly út 79.
Szombathely	9700 Szombathely, Lipp Vilmos u. 14/A (Bejárat: az Írottkő utca felől.)
Tatabánya	2800 Tatabánya, Gál István ltp. 704.
Veszprém	8200 Veszprém, Szabadság tér 4.
Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Berzsényi utca 7.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FIÓKIRODÁK

Normál ötnapos, illetve négynapos munkahéten heti két munkanapon, összesen heti 8 órás 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 órás 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.
Kondoros	5553 Kondoros, Hősök tere 4-5.
Kunszentmiklós	6090 Kunszentmiklós, Kálvin tér 12.
Lakitelek	6065 Lakitelek, Széchenyi krt. 46. (Lakiteleki Községi Tér)
Makó	6900 Makó, Liget u. 3.
Mezőkovácsháza	5800 Mezőkovácsháza, Hősök tere 6.
Monor	2200 Monor, Kossuth Lajos u. 65-67.
Mórahalom	6782 Mórahalom, Röszei 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 Fejedelem 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, Zrinyi 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.
Monor	Monor 1 posta	Monor, Petőfi Sándor utca 13.
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.
Nagykátá	Nagykátá posta	Nagykátá, Dózsa György utca 7.
Nagykőrös	Nagykőrös 1 posta	Nagykőrös, Hősök tere 3.
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.
Polgárdi	Polgárdi posta	Polgárdi, Munkácsy Mihály lakótelep 20.
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.

Felhasználó azonosító száma: _____

Felhasználási hely azonosítója: _____

AJÁNLATKÉRÉS FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE**Alulírott (Ajánlatkérő)**

Név¹ / Megnevezés²:
 Születési név¹ / Rövidített cégnév²:
 Születési hely és idő, anyja neve¹:
 Lakcím¹ / Székhely²:
 Adószám^{1,2}:
 Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)^{1,2}:
 Bankszámlaszám³:

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 megbízásom alapján az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során az illetékes földgázelosztónál a nevemben 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 felhasználóváltozás 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^{1,2} (ha eltér a lakcímtől / székhelytől):
 Telefonszám⁴:
 E-mail-cím⁴:
 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^{1,2}:
 Mérési pont azonosító^{1,2,5}:
 Használat jogcíme^{1,2}: tulajdonos bérlő egyéb
 Mérőberendezés(ek) gyári száma és állása (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.)

Sorszám	Mérő gyári szám ^{1,2}	Mérőállás ^{1,2}	Dátum ^{1,2}
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: m³/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 m³/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

- utalás vagy bankkártyás fizetés
- postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk) *(Kizárólag lakossági célú felhasználás és papír alapú számla esetén választható.)*

Csoportos beszédési megbízással történő fizetés a szerződéskötést követően kezdeményezhető a számlavezető pénzintézetnél 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)*

Név¹ / Megnevezés²:
Születési név¹ / Rövidített cégnév²:
Születési hely és idő, anyja neve¹:
Lakcím¹ / Székhely²:
Értesítési cím^{1,2}:
Adószám^{1,2}:
Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)^{1,2}:
Bankszámlaszám³:
Telefonszám⁴:
Kapcsolattartási e-mail-cím⁴:

Felhívjuk a figyelmet, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez, ha az Ajánlatkérő a felhasználási helyet bérlőként 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 díjtartozásával (lejárt tartozásával) összefüggő adatait a tulajdonos részére – a kapacitáslekötési jog későbbi érvényesítése érdekében – az erre vonatkozó, üzletszabályzatban részletezett adatkezelési hozzájárulás benyújtását követően továbbítja.

A szerződéskötéshez kapcsolódó információk, így különösen az általános szerződési feltételek a 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

A földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.mvmnext.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban található meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.mvmnext.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban található 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-tajekoztatások elérhetőségen tekintheti meg.

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

^{1,2} 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 (1^{természetes személyek, 2}nem természetes személyek esetén). | ³ Visszafizetés (9. pont) esetén pénzügyi visszatulajdonos megadása kötelező. | ⁴ Önkéntesen megadható, az érintett személy hozzájárulásával kezelt adat. | ⁵ A számla 3. oldalán, a mérési pont azonosító után, zárójelben szereplő számsor. Új bekapcsolás esetén a földgázelosztóval megkötött csatlakozási szerződésben található.

Földgáz átadás - átvételi nyilatkozat felhasználóváltozás bejelentéséhez

Átadó (elköltöző) felhasználó neve^{1,2}:
 mint tulajdonos bérlő egyéb jogcímen^{1,2} használó.
 Születési neve¹: | Anyja neve¹:
 Születési helye és ideje¹:
 Adószáma^{1,2}: ===== - - = | Nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám)^{1,2}:
 Lakcím¹/Székhely címe²:
 Értesítési címe^{1,2}:
 Telefonszáma^{1,2}: | Bankszámlaszáma³:
 Felhasználó azonosító száma^{1,2}: | E-mail-címe^{4,5}:

Felhasználó elhalálása esetén megadandó adatok

Elhunyt felhasználó neve¹:
 mint tulajdonos bérlő egyéb jogcímen¹ használó.
 Születési neve¹: | Anyja neve¹:
 Születési helye és ideje¹:
 Elhalálási év: hónap nap¹
 Az elhalálást bejelentő neve¹:
 Értesítési címe¹:
 E-mail-címe^{4,5}:

Átvevő felhasználó neve^{1,2}:
 mint tulajdonos bérlő egyéb jogcímen^{1,2} használó.
 Születési neve¹: | Anyja neve¹:
 Születési helye és ideje¹:
 Adószáma^{1,2}: ===== - - = | Nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám)^{1,2}:
 Lakcím¹/Székhely címe²:
 Értesítési címe^{1,2}:
 Telefonszáma^{1,2}: | E-mail-címe^{4,5}:

Felhasználási hely címe^{1,2}:
 Mérés pont azonosító^{1,2,6}:

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

Sorszám	Mérő gyári szám ^{1,2}	Mérőállás ^{1,2}	Dátum ^{1,2}	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 Átvevő 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 Átvevő felhasználó mint vélelmezett örökös / mint az elhalálozással érintett felhasználási hely használatára örökös státusz 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 elhalálását bejelentő személy

.....
 Átvevő felhasználó

A földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.mvmnext.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban található meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.mvmnext.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban található 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-tajekoztatások elérhetőségen tekintheti meg

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

^{1,2} 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. (¹természetes személyek, ² nem természetes személyek esetén). | ³ Pénzüntézetvi visszautaláshoz megadása kötelező | ⁴ Megadása esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kapcsolatot jogosult elektronikus úton tartani. | ⁵ Önkéntesen megadható, az érintett személy hozzájárulásával kezelt adat. | ⁶ A számla 3. oldalán, a mérési pont azonosító után, zárójelben szereplő számsor.

Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére egyetemes szolgáltatási és elosztóhálózat-használati szerződés felmondásával

Felhasználó azonosító száma^{1,2}:

Felhasználó adatai

Név¹ / Megnevezés²:

Születési név¹ / Rövidített cégnev²:

Születési hely és idő¹: | Anyja neve¹:

Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)²: | Adószám^{1,2}: = _ _ _ _ _ - _ _ =

Lakcím¹ / Székhely²:

Bankszámlaszám (ha nincs fizető)³:

Értesítési cím (ha eltér a lakcím¹ / székhely² től)^{1,2}:

Telefonszám^{1,2}:

E-mail-cím⁴:

Számlafizető adatai (ha nem azonos a felhasználóval)

Név¹ / Megnevezés²:

Születési név¹ / Rövidített cégnev²:

Születési hely és idő¹: | Anyja neve¹:

Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)²: | Adószám^{1,2}: = _ _ _ _ _ - _ _ =

Lakcím¹ / Székhely²:

Értesítési cím (ha eltér a lakcím¹ / székhely² től)^{1,2}:

Telefonszám⁴: | Kapcsolattartási e-mail-cím⁴:

Bankszámlaszám³:

Felhasználási hely adatai:

Cím^{1,2}:

Mérési pont azonosító^{1,2,5}:

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 végzámát 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 mindenkorai díjszabása tartalmazza.
- a gázmérő(k) véglegesen leszerelésre kerül(nek).
- a gázmérő előtti vezeték nyomásmentesítésére annak megrendelése után kerülhet sor. A megrendelés a helyszíni szemlét követően adott árajánlat alapján készül (épület/falak bontása esetén kötelező). A felhasználó tulajdonában lévő, lezárás utáni vezeték szakasz 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 mindennemű jogkövetkezményt, polgári jogi és/vagy büntetőjogi felelősséget teljeskörűen 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

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 honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatókban található meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.mvmnext.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban található meg.

Az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek adatainak kezeléséről szóló részletes Adatkezelési Tájékoztatót a www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatások elérhetőségen tekintheti meg.

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

^{1,2} 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 (1^{természetes személyek}, 2^{nem természetes személyek esetén}). | ³ Elszámolás eredményeképpen a szerződéses folyószámlán esetlegesen keletkező túlfizetés visszafizetésének pénzügyi visszatulajdonosításához kötelező a megadása | ⁴ Önkéntesen megadható adat, időpont egyeztetés céljából célszerű kitölteni. | ⁵ A számla 3. oldalán, a „Mérési pont azonosító” után szereplő, zárójel előtti azonosító.

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 közepső 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 közüli 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 bejelentőlapon 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. Elvesztett hívások aránya: A telefonos ügyfélszolgálathoz 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 Engedéllyessel 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 felkötésével, 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. Hátralékkezeléssel 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 Engedélyessel 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 földgáz 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-kiírtást (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 panaszok 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 alaplaj, 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

- a. Az előírt értékek ösztönözzenek a felhasználók jobb színvonalú, a hasonló adottságú és hasonló árszínvonalú országokéhoz hasonló színvonalon való kiszolgálására.
- b. A minimális minőségi követelmény és az elvárt színvonal rendszer alapja az egységes színvonal mutatók alkalmazása.
- c. A minimális minőségi követelmény szintek és az elvárt színvonalak a GET, a Vhr. és a Hivatal által megállapított szempontok alapján kerültek meghatározásra.
- d. Közvetlen gazdasági ösztönzés céljából az SZ1. jelű mutatószámok esetében minimális minőségi követelmény szint kerül megállapításra.
- e. Az SZ2. jelű mutatók esetében elvárt színvonal kerül megállapításra. Ezek közvetlen gazdasági ösztönzéssel nincsenek összekapcsolva. Céljuk az országosan egységes célkitűzés az engedélyesek összehasonlíthatósága érdekében.
- f. Az SZ3. jelű mutatók célja adatgyűjtés, a kiszolgálási folyamatok színvonalának figyelése. Ezeket a mutatókat részben a további minőségsszabályozást előkészítő monitoring-mutatóknak tekinti a Hivatal.
- g. 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.
- h. 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.

- i. A követelmények tényleges teljesítése a minimális minőségi követelménnyel vagy az elvárt színvonallal kerül összehasonlításra.
- j. 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	2010-ben: 15 perc
	perc	2011-től: 10 perc
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 energiatakarékosági 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: Elektronikusan 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 pénztárzárást 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

3.4. A minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai

Színvonal mutató megnevezés	Mérőszám	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%	85,00% alatt
		2011-től	100,00%-95,00%	94,99%-90,00%	90,00% alatt
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 tárgyevi 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 tárgyevi 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: $\frac{\text{12 napon belül teljesített válaszadások száma}}{\text{Dokumentált felhasználói megkeresések száma}} \times 100 [\%]$
- b) Számítása: $\frac{\text{15 napon belül teljesített válaszadások száma}}{\text{Dokumentált felhasználói megkeresések száma}} \times 100 [\%]$

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 Engedélyes megnevezése:	Illetékesség miatt másik engedélyesnek átadandó ügyek száma, átadott ügyek száma, ezek aránya			Ügyek száma	Σ átfutási napok száma	12 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya		15 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya		
	Időszak:	Σ átadandó ügy (db)	8 napon belül átadott ügy (db)			Arány (%)	db	nap	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.

1. IVR felé irányuló hívások száma. Nem számított érték. A 2.27. pont definíciója szerint mért jellemző.
2. IVR-ben elveszett hívások száma. Nem számított érték. A 2.28. pont definíciója szerint mért jellemző.
3. IVR-ben fogadott hívások száma. Nem számított érték. A 2.29. pont definíciója szerint mért jellemző.
4. Fogadott hívások száma: Nem számított érték. A 2.18. pont definíciója szerint mért jellemző.
5. 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!

A 30 mp-en belül fogadott hívások száma

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

6. Átlagos várakozási idő

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

7. Elveszett hívások aránya

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

8. 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 egység	Elvárt érték	Tény értékek						
			... hó	...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	-----							
5. Ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal	%/mp	80/30							
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 egység	Elvárt 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	-----					
5. Ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal	%/mp	80/30					
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 elvárt 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 értékesítési
9.	Kiszolgálás minőség
10.	Kártalanítási igény
11.	Megtévesztés és kereskedőváltás megakadályozása

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

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

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 egység	Engedélyes megnevezése: _____ 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.)

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

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	Panaszok 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 értesítési				
9. Kiszolgálás minőség				
10. Kártalanítási igény				
11. Megtévésztés 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, indokoltak) 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 úgy kialakítania 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)

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

Beszámoló jelentés formája az SZ2.2. mutató esetében:

SZ2.2.	Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes megnevezése: ____ 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 értendők 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: ____ 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 áralkalmazásról	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.)

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

ahol:

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

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

Beszámoló jelentés formája az SZ3.1. mutató esetében:

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

c) 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, indokoltak) 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.

d) Kiegészítő megjegyzések, javaslatok, elvárások:

- Az Engedélyesnek célszerű ügy kialakítania 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:

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

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

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

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 egység	Engedélyes megnevezése: _____ 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 ügyfélfogadási 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: _____ Időszak: _____ év
SZ3.4.	Ügyfélszolgálati irodai ellátottság	Budapesti ügyfélszolgálati irodák száma:.....db Budapesti lakossági fogyasztók száma:.....db Budapesti lakossági fogyasztók száma:db/iroda Megyei jogú városok száma a szolgáltatási területen:db Megyei jogú városok ügyfélszolgálati irodáinak száma:.....db Kistérségek száma a szolgáltatási területen:db Kistérségek ügyfélszolgálati irodáinak száma:.....db	
SZ3.5.	Nyitvatartási idő (állandó ÜSZI)	Csoportba tartozó irodák száma:db Heti nyitvatartási napok száma:nap Heti nyitvatartási órák száma:óra Min. napi nyitvatartási órák száma:óra 20 óráig nyitva tartó napok száma:nap	Állandó ÜSZIdb ÜSZI fiókirodadbnapóraóranap

SZ3.6. Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra

Minőségi jellemző a pozitív végszámla – részszámla eltérésekre, az elszámolt energia mennyisége (m³) alapján, éves szinten.

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

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

* 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 (m³) alapján, éves szinten.

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

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

* 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

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

SZ3.9. Stornírozott (javított) számlák részaránya

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

SZ3.10. Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya

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

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

S.sz.	Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes: _____ 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 valósághűségét 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 minőségű 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 adatai 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**

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 *Felhalmozott 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.	Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása Az Engedélyes a felhasználótól érkezett kapacitás-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez.
E.SZ.II.	Információadás dokumentált megkeresésre A földgázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad.
E.SZ.III.	Visszatérítés téves számlázás esetén 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.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése 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.	Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

1. számú táblázat

3. Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- a.) a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét üzletszabályzatában mellékletként szerepeltetni, honlapján nyilvánosságra hozni;
- b.) 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;
- c.) a Garantált Szolgáltatásokról és a fizetendő kötbér mértékről a felhasználókat legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben tájékoztatni;
- d.) a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról és a kötbérfizetés mértékéről a nem teljesítést elszenvedett felhasználó(ka)t tájékoztatni, a jogosság megállapítását követő 15 napon belül.

Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén az Egyetemes szolgáltató által az egyedi 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.

GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁS	< 20 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó	20 – 100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó	> 100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó
E.SZ. I. Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. III. Visszatérítés téves számlázás esetén	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. V. Nem jogszerű kikapcsolás	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft

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 kötbérfizetés 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 Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a megbízott eljárása esetén a Garantált Szolgáltatások pontjaira vonatkozóan az Engedélyes úgy felelős a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

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

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-igény bejelentése, 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 ismételten 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 megvizsgálni 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.

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 tárgyévet 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 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) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/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 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) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/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 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) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/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 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) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/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 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) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. melléklet automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: 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) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/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 megfelelésségét 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 tekinteni (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 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) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

6.3.3. GSZ körébe tartozó ügyek / Nem teljesített / 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) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

6.3.4. Kifizetett kötbérek / Felhasználói kérésre / Mennyiség / 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) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

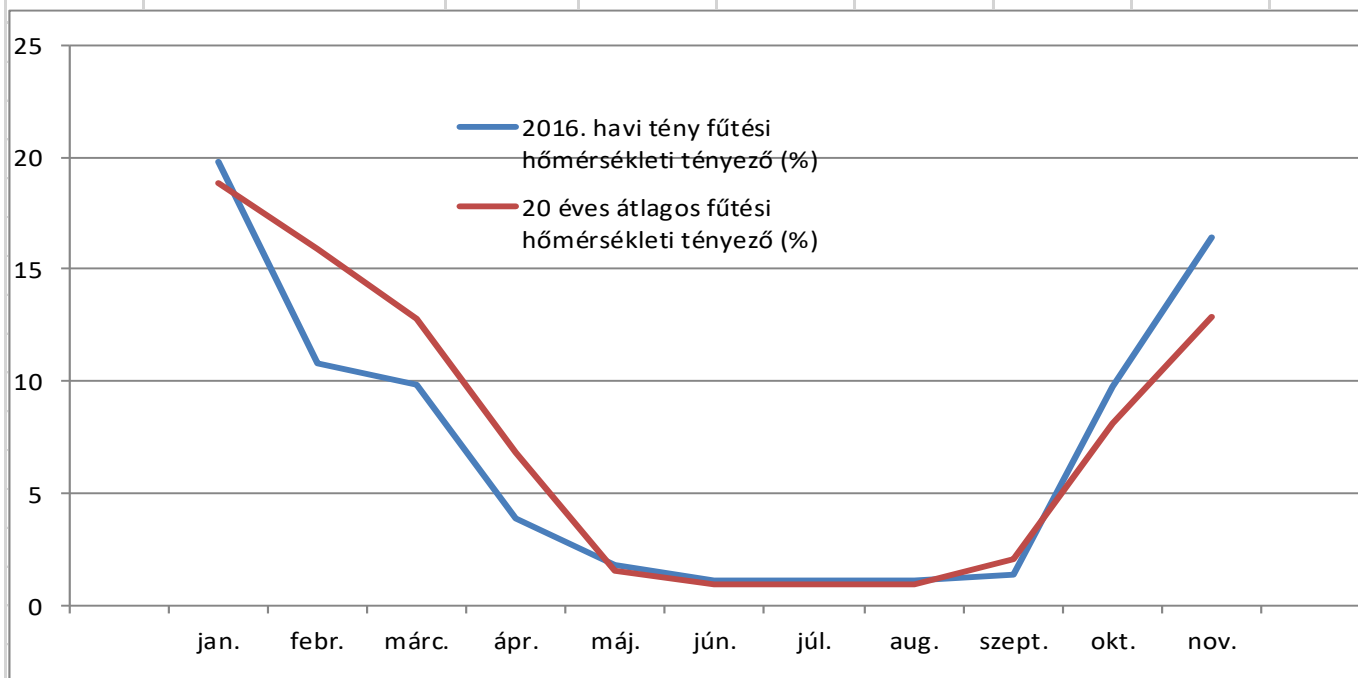
6.3.5. Kifizetett kötbérek / Automatikusan / Mennyiség / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 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															
Kitöltő neve, telefonja, E-mail címe			Tárgyidőszak (év):			GSZ körébe tartozó ügyek			Kifizetett kötbérek									
						Összesen	Nem teljesített	Teljesítés aránya	Felhasználói kérésre *			Automatikusan			Összesen			
GSZ megnevezése		Esetszám db				db	db	%	Mennyiség	Kötbér	Összeg	Mennyiség	Kötbér	Összeg	Mennyiség	Összeg		
									db	Ft	Ft	db	Ft	Ft	db	Ft		
E.SZ. I. Felhasználói földgázenergia-igénybejelentés továbbítása			lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)							5 000			5 000					
			lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)							10 000				10 000				
			lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)								30 000				30 000			
			nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)								5 000				5 000			
			nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)								10 000				10 000			
			nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)								30 000				30 000			
			E.SZ. I. összesen:															
E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre			lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)							5 000			5 000					
			lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)							10 000				10 000				
			lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)								30 000				30 000			
			nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)								5 000				5 000			
			nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)								10 000				10 000			
			nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)								30 000				30 000			
			E.SZ. II. összesen:															
E.SZ. III. Visszatérítés téves számlázás esetén			lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)							5 000			5 000					
			lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)							10 000				10 000				
			lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)								30 000				30 000			
			nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)								5 000				5 000			
			nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)								10 000				10 000			
			nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)								30 000				30 000			
			E.SZ. III. összesen:															
E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése			lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)							5 000			5 000					
			lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)							10 000				10 000				
			lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)								30 000				30 000			
			nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)								5 000				5 000			
			nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)								10 000				10 000			
			nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)								30 000				30 000			
			E.SZ. IV. összesen:															
E.SZ. V. Nem jogszerű kikapcsolás			lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)							5 000			5 000					
			lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)							10 000				10 000				
			lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)								30 000				30 000			
			nem lakossági fogyasztó (< 20 m ³ /h)								5 000				5 000			
			nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h)								10 000				10 000			
			nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /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)									-			-			

* Felhasználói kérésre a B. mellékletben rögzített határidőig fizethető kötbér, azt követően automatikusan kell a kötbért megfizetni.

2021. április 1.

Megnevezés	jan.	febr.	márc.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.	összesen
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		
												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 értékesít földgázt:

- a) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása, kivéve a fogyasztói közösségeket,
- b) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása,
- c) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek árszabása,
- d) a 20 m³/h és annál nagyobb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása,
- e) a 20 m³/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 alapdíj (gázmérővel rendelkező felhasználók)

A felhasználó – a gázmérővel nem rendelkező felhasználók kivételével – a fogyasztott földgázért mennyiségarányos díjat, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért felhasználási helyenként alapdíjat 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 m³/h értéket, a felhasználó az alapdíjat a gázmérők névleges (össz)teljesítménye alapján köteles fizetni. Az alapdíjra vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 5-8. §-a és az Üzletszabályzat 6.4.6.6. pontja („Alapdíj”) tartalmazza.

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

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

Érintett vásárlói kör	Alapdíj (éves) Ft	Gázdíjak Ft/MJ
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		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,264
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	2,968

Az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. elosztói működési területén		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,295
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	3,009
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		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,256
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	2,957
A TIGÁZ Földgázelosztó Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Natural Gas Service Ipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,364
<20 m ³ /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 Ft/MJ
		Ft	Ft/ m ³ /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 ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,599
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,415
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,381
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	1,943
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,539
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,474
	Az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. elosztói működési területén			
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,570
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,376
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,414
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	1,947
B2)	20 m ³ /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 ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,616

A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,438
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,373
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	2,035
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,661
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,465
A TIGÁZ Földgázelosztó Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Natural Gas Service Ipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén				
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,712
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,567
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,486
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	2,029
B2)	20 m ³ /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 Árendedményezés szabályai (jogszámban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

KÜLÖNDÍJAS SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA

AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. ÁLTAL VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK

Egyéb tevékenységek számlázása a 2017. január 2-től hatályos 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet (továbbiakban: Rendelet) alapján

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. külön díjat kérhet a felhasználótól 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 személyes átvétel esetén	18 Ft/oldal + áfa	23 Ft/oldal áfával
postai úton történő továbbítás esetén	összesen legfeljebb 200 Ft + áfa, azaz 254 Ft áfával + levélpostai küldemény díja Ft/db	

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

Fizetési felszólítás, kikapcsolási értesítő díja	18 Ft/oldal + áfa	23 Ft/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 személyes átvétel esetén	18 Ft/oldal + áfa	23 Ft/oldal áfával
postai úton történő továbbítás esetén	összesen legfeljebb 200 Ft + áfa, azaz 254 Ft áfával + levélpostai küldemény díja Ft/db	

Formanyomtatványok, jegyzőkönyvek, egyéb szerződéses jogviszonnal 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	18 Ft/oldal + áfa	23 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	18 Ft/oldal + áfa	23 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 + áfa	60 Ft/oldal áfával
-------------------	--------------------

LEJÁRT TARTOZÁS MIATTI KIZÁRÁSSAL ÉS VISSZANYITÁSSAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOK

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

A díjszabás tartalmazza a földgáz egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó, a felhasználó igénye alapján vagy szerződészegése esetén nyújtott szolgáltatások díjait, illetve az egyéb díjakat. A társasági díjalkalmazás során mindenkor a közölt 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 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.